

- **Expediente N.º: EXP202311799**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 3 de julio de 2023, **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos contra CAIXABANK, S.A. con NIF A08663619 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que se han incluido sus datos personales en sistemas comunes de información crediticia, por parte de la entidad reclamada, sin haber recibido requerimiento previo de pago.

Junto a su reclamación aporta:

- Documento de la empresa EQUIFAX de fecha 28/01/2022 sobre operaciones del fichero ASNEF, en el que se observa una deuda asociada a la parte reclamante.
- Informe del Departamento de conducta de Entidades del Banco de España, de fecha 29/11/2022, en relación con la reclamación presentada por la parte reclamante en fecha 18/07/2022, contra la parte reclamada.
- Carta de fecha 13/11/2021, que adjuntó la parte reclamada en su respuesta al Banco de España, con relación al préstamo hipotecario *****REFERENCIA.1**, mediante la cual se informa a los titulares del préstamo, del importe de la deuda vencida, solicitándoles su regularización y facilitándoles información con relación a la adhesión de CaixaBank al Código de Buenas Prácticas.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), con fecha 8/09/2023 se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue entregado en fecha 11/09/2023 como consta en el certificado de Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ) que obra en el expediente.

No se ha recibido respuesta a este escrito de traslado.

TERCERO: Con fecha 3 de octubre de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

A lo largo del procedimiento de actuaciones previas de investigación, se realizaron dos requerimientos de información tanto a la parte reclamada como a ASNEF. En fecha 12/12/2023, se solicitó la acreditación de las solicitudes de alta y baja de la parte reclamante en los sistemas de información crediticia y la acreditación de acuse de recibo tanto del documento de requerimiento de pago como de la notificación de inclusión, enviados a la parte reclamante. Con fecha 3/07/2024 se remiten requerimientos de información a ambas entidades solicitando aclaraciones a las respuestas de los primeros requerimientos.

La información obtenida de dichas actuaciones se estructura, para su mayor claridad, en los siguientes apartados:

1. Información aportada por la parte reclamada y por ASNEF.
2. Cronología de los hechos.
3. Respuesta de la parte reclamada.
4. Respuesta de ASNEF.
5. Conclusiones.

1. Información aportada por la parte reclamada y por ASNEF:

1.1. La parte reclamada responde al primer requerimiento de información, con fecha de registro 28/12/2023, proporcionando la siguiente documentación junto a su escrito de respuesta:

- Ficha de acceso que indica la totalidad de productos y servicios que tiene contratados la parte reclamante con la parte reclamada.
- Captura de pantalla con la dirección que consta en los sistemas de la parte reclamada asociada a la parte reclamante.
- Requerimiento de pago enviado a la parte reclamante en fecha 18/11/2021.
- Contrato suscrito entre la parte reclamada y SERVINFORN (actualmente ARTEOS DIGITAL S.L.) en fecha 2/04/2018, que recoge el servicio contratado respecto a la impresión y depósito en los operadores postales de los requerimientos previos de pago, de sus clientes con impagos.
- Certificado de envío emitido por ARTEOS que incluye el albarán de entrega en CORREOS.
- Carta enviada con fecha 20/12/2023 a la parte reclamante, en respuesta a su reclamación presentada ante la AEPD.

- 1.1. La parte reclamada responde al segundo requerimiento de información con fecha 18/07/2024, proporcionando la siguiente documentación junto a su escrito de respuesta:
- Carta informativa de fecha 13/11/2021 remitida a los titulares del préstamo, sobre el importe de la deuda vencida y solicitud de regularización.
 - Requerimiento de pago previo a la inclusión, remitido a la parte reclamante con fecha 18/11/2021.
- 1.1. ASNEF responde al primer requerimiento de información con fecha 14/12/2023, proporcionando la siguiente documentación junto a su escrito de respuesta:
- Impresión de pantallas acreditativas correspondiente a los ficheros Auxiliares de Notificaciones y Operaciones Canceladas en el fichero ASNEF.
 - Copia de las comunicaciones mantenidas entre ASNEF y la parte reclamante desde el 01/01/2020 hasta la actualidad.
 - Información correspondiente a las solicitudes de confirmación de datos que se gestionaron en estos expedientes.
- 1.1. ASNEF responde al segundo requerimiento de información con fecha 9/07/2024, proporcionando la siguiente documentación junto a su escrito de respuesta:
- Impresión de pantalla acreditativa con la relación de notificaciones remitidas a nombre del titular durante al menos los últimos cuatro años y el desglose de la correspondiente a la anotación de CAIXABANK.
 - Acreditación sobre la gestión y el envío de la notificación de inclusión.
 - Impresión de pantalla con la consulta al fichero Auxiliar de Operaciones Canceladas en el fichero ASNEF.

En la documentación aportada por la parte reclamante se especifican las siguientes direcciones postales:

El documento de escritura compraventa de vivienda indica el domicilio de la parte compradora:

*****DIRECCION.1**

El documento de escritura de ampliación y modificación de préstamo hipotecario indica el domicilio de la parte compradora:

*****DIRECCION.1**

El documento carta de fecha 13/11/2021 que adjuntó la parte reclamada en su respuesta al Banco de España, con relación al préstamo hipotecario referido, indica el domicilio de envío de la carta:

*****DIRECCION.1**

El informe del Banco de España especifica:

“Cabe destacar que la dirección informada en dicho documento” (carta de fecha 13/11/2021) sería coincidente con la dirección que indica la parte reclamante en su escrito de reclamación dirigido a la entidad de 17 de enero de 2022.”

La documentación aportada por ASNEF respecto a las comunicaciones mantenidas entre ASNEF y la parte reclamante incluye correos electrónicos hasta la fecha marzo de 2023 en los que la parte reclamante remite su DNI, que especifica la dirección:

*****DIRECCION.1**

En su escrito de reclamación, con fecha 3 de julio de 2023, la parte reclamante indica el siguiente domicilio a efectos de notificaciones:

*****DIRECCION.2**

Es relevante resaltar que, en fechas posteriores a los hechos, la parte reclamante indicaba todavía la dirección *****DIRECCION.1** en sus escritos de reclamación a la parte reclamada y comunicaciones con ASNEF, aunque en la fecha de presentación de la reclamación ante la Agencia la parte reclamante había modificado su domicilio a efectos de notificaciones.

Por otra parte, es importante mencionar que las escrituras del préstamo hipotecario origen de la deuda están firmadas con fechas 2001, 2002 y 2007 y no reflejan la previsión contractual en la que conste que la entidad puede dar traslado de los datos de carácter personal a ficheros de solvencia.

También es digno de destacar que el informe del Banco de España tiene relación con la reclamación presentada por la parte reclamante ante la parte reclamada y ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, en la que no solo manifiesta que la entidad habría comunicado sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial, sino que muestra su disconformidad con el cobro de comisiones por impagados y reclama la devolución de los gastos de formalización de su préstamo hipotecario.

1. Cronología de los hechos

- 13 de noviembre de 2021: carta remitida por la parte reclamada a la parte reclamante (que refiere, no haber recibido) mediante la cual se informa del importe de la deuda vencida a los titulares del préstamo hipotecario *****REFERENCIA.1**, solicitándoles su regularización y facilitándoles información en relación con su adhesión al Código de Buenas Prácticas. La parte reclamada adjuntó esta carta en su respuesta al Banco de España, indicando el importe de la deuda en **2.030,4€** euros.
- 18 de noviembre de 2021: requerimiento de pago con relación al préstamo hipotecario *****REFERENCIA.1** remitido por la parte reclamada a la parte reclamante (que refiere no haber recibido). La parte reclamada adjuntó este documento a la AEPD en su respuesta al requerimiento de información en la fecha 28/12/2023. Indica un importe de **1.685,69** euros.

- 13 de diciembre de 2021: cesión de los datos a ASNEF por parte de la parte reclamada con un saldo impagado en el momento de la inclusión de **2.358,68** euros.
- 14 de diciembre de 2021: notificación de la inclusión por parte de ASNEF a la parte reclamante, emitida por correo postal ordinario a la dirección consignada por el acreedor.
- 04 de enero de 2022 y 05 de enero de 2022: solicitudes de la parte reclamante a ASNEF para el ejercicio de derecho de cancelación.
- 19 de enero de 2022: baja cautelar de los datos asociados a la parte reclamante cedidos por la parte reclamada, con saldo **3.031,98** euros.
- 18 de julio de 2022: presentación de una reclamación contra la parte reclamada ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
- 29 de noviembre de 2022: Informe del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en relación con la reclamación presentada por la parte reclamante, en fecha 18 de julio de 2022, contra la parte reclamada.
- 3 de julio de 2023: fecha de entrada de la reclamación ante la AEPD.

1. Respuesta de la parte reclamada

1.1. Respecto a los productos contratados y dirección asociada a la parte reclamante:

La parte reclamada proporciona en su escrito de respuesta, al primer requerimiento de información, una ficha de acceso que muestra la totalidad de productos y servicios que tiene contratados la parte reclamante, a fecha 18/12/2023. En este documento se observa la existencia de un contrato por préstamo hipotecario en situación de impago con ID: *****REFERENCIA.1.**

La dirección postal que consta para todos los productos contratados es:

*****DIRECCION.1**

La parte reclamada también aporta una captura de pantalla de la dirección que consta en sus sistemas, asociada a la parte reclamante, coincidente con la dirección anterior.

1.2. Respecto a los requerimientos de pago.

La parte reclamada facilita una copia de la carta de fecha 18/11/2021, enviada a la parte reclamante reclamándole el pago de la deuda e informándole de la posibilidad de inclusión de sus datos en los sistemas de información crediticia.

Se evidencia que como destinatario aparece la parte reclamante y la dirección que le consta como asociada en los sistemas de la parte reclamada.

1.3. Respecto al sistema implementado para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago.

La parte reclamada explica el sistema que tiene implementado para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago a sus clientes:

- La parte reclamada envía el requerimiento previo de pago, mediante correo postal con la participación de ARTEOS DIGITAL S.L. (antes denominado SERVIFORM) y CORREOS.
- ARTEOS imprime la carta (requerimiento previo de pago), la ensobra y la pone a disposición de CORREOS para que proceda a su envío.
- ARTEOS realiza el control de la posible devolución del requerimiento de pago, mediante Apartado Postal habilitado al efecto.

Consta en el expediente el contrato suscrito entre la parte reclamada y SERVIFORM (actualmente ARTEOS DIGITAL S.L.) de fecha 2/04/2018. En dicho contrato se recoge el servicio que la parte reclamada tiene encargado a ARTEOS DIGITAL a los efectos de darle servicio respecto a los requerimientos previos de pago de sus clientes con impagos. Se adjunta el certificado de envío emitido por ARTEOS que incluye el albarán de entrega en CORREOS.

Con relación a la gestión de devoluciones, el apartado 7 del contrato anterior especifica:

“07 GESTIÓN DE DEVOLUCIONES

- Los sobres llevarán impreso un número de Apartado Postal dedicado en exclusiva a la recepción de sobres que Correos no puede entregar.
- El sobre también incluirá una tabla con los diferentes motivos por los que no se puede entregar un sobre. El responsable del reparto marcará el motivo (ausente, domicilio incorrecto, etc.).
- SERVIFORM recogerá semanalmente las devoluciones del Apartado de Correos asignado a este efecto y las notificará a CaixaBank a través de un fichero.
- La información registrada y enviada a CaixaBank de cada devolución, incluirá:
- Identificativo único de la carta
- Motivo de devolución indicado en el sobre
- Periódicamente (semanalmente o cuando se estime conveniente) se realizará un control de validación de todas las devoluciones con CaixaBank (Cartería, GCC, ASN...).
- Semanalmente se enviarán los sobres devueltos a Cartería CaixaBank

Para retornar la información a GCC de los sobres se puede:

- 1.- Leer el código de barras (datamatrix) que aparece en la ventanilla.
- 2.- Teclear el número de identificador único impreso en el documento.

Se retornará el fichero con la información a GCC para que realice el proceso correspondiente que acuerde con CaixaBank para este proceso en concreto.”

1.1. Respecto al envío y entrega del requerimiento de pago con fecha 18/11/2021.

La parte reclamada adjunta el certificado de envío emitido por ARTEOS con fecha 19/12/2023, que incluye la siguiente información:

- “Que la carta con identificador *****REFERENCIA.2**, “una vez recibida, fue impresa, ensobrada y entregada al distribuidor postal para su envío al domicilio indicado en la misma.”
- “Que sobre la comunicación relacionada no consta incidencia alguna en su proceso de generación, ensobrado y entrega en el operador postal para su envío, no existiendo constancia que este sobre haya sido devuelto en la Base de Datos.”

El certificado incluye copia del requerimiento de pago y el albarán de entrega en CORREOS.

1.1. Respecto a la información facilitada al reclamante acerca de la posibilidad de inclusión en sistemas comunes de información crediticia.

Con relación a la información facilitada por la parte reclamada a la parte reclamante acerca de la posibilidad de inclusión en sistemas comunes de información crediticia, la parte reclamada, en su escrito de respuesta al primer requerimiento de información, manifiesta que “en los documentos aportados relativos a las cartas enviadas al reclamante se pueden observar dichas referencias, así como la información sobre el ejercicio de derechos” y “en la política de privacidad que consta publicada en www.caixabank.com/politicaprivacidad también se informa de la posibilidad de informar a los sistemas de información crediticia en caso de impago.”

Se comprueba que el requerimiento de pago enviado por la parte reclamada a la parte reclamante con fecha 18/11/2021 incluye la siguiente información:

“Dado que el importe no ha sido satisfecho en el plazo previsto para ello, le informamos que, en el supuesto de mantenerse la indicada situación de impago, los datos referidos al mismo podrán ser comunicados a los siguientes sistemas de información crediticia:

FICHERO ASNEF

*Asnef Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito
Ap. Correos 10546 28080 Madrid (sac@equifax.es)*

FICHERO BADEXCUG

Experian Bureau de Crédito

Ap. Correos 1188 28108 Alcobendas (badexcug@experian.com)”

“En relación con la inclusión de los datos de impago en los mencionados ficheros, se comunicará la cantidad que resulte de añadir al importe que figura en el presente escrito, en su caso, las cuotas sucesivas que venzan y los intereses que se meriten, así como las comisiones u otros gastos que se devenguen. Así mismo, en el supuesto de contratos susceptibles de vencimiento anticipado por

incumplimiento de las obligaciones adquiridas, se comunicará la cantidad correspondiente a la totalidad de la deuda (es decir, capital vencido, capital pendiente, intereses meritados, y intereses y comisiones u otros gastos devengados).”

1.2. Respecto a los importes especificados en los requerimientos de pago y el saldo impagado en los momentos de inclusión y de baja.

Consultada por los importes diferentes especificados en los requerimientos de pago, la parte reclamada aclara en su escrito de respuesta al segundo requerimiento de información que el escrito enviado a la parte reclamante el día 13 de noviembre de 2021, *“no se trata de un requerimiento previo de pago, sino de una carta mediante la cual se informa a los titulares del préstamo del importe de la deuda vencida, solicitándoles su regularización y facilitándoles información en relación a la adhesión de CaixaBank al Código de Buenas Prácticas.”*

La parte reclamada aporta una captura de pantalla relativa a los movimientos del préstamo titularidad del reclamante que justifica los distintos importes, causados por la evolución de la deuda.

El requerimiento de pago previo a la inclusión remitido a la parte reclamante, indica la fecha de inicio de la situación de impago y el importe impagado a fecha del requerimiento previo de pago e informa de que los datos relativos al impago se modifican de acuerdo con los nuevos importes no satisfechos: *“se comunicará la cantidad que resulte de añadir al importe que figura en el presente escrito, en su caso, las cuotas sucesivas que venzan y los intereses que se meriten, así como las comisiones u otros gastos que se devenguen”*.

2. Respuesta de ASNEF.

2.1. Respecto a la solicitud de alta por parte de la parte reclamada.

Consultada respecto a la acreditación de las solicitudes de alta y baja de la parte reclamante en los sistemas de información crediticia de su empresa de datos por parte de la parte reclamada, en los últimos cuatro años, ASNEF aporta impresión de pantallas acreditativas correspondiente a los ficheros Auxiliares de Notificaciones y Operaciones Canceladas en el fichero ASNEF, que indican que *“los datos de la parte reclamante han sido cedidos por parte de la parte reclamada desde el 13/12/2021 al 19/01/2022, por un préstamo hipotecario en calidad de titular, con un saldo impagado en el momento de la inclusión de **2.358,68€ euros**”*.

ASNEF facilita como evidencia, la impresión de pantallas acreditativas correspondiente a los ficheros Auxiliares.

Se aprecia que el saldo impagado en el momento de la baja es de **3.031,98 euros**.

2.2. Respecto a las comunicaciones mantenidas con la parte reclamante.

Solicitada información sobre las comunicaciones mantenidas entre ASNEF y la parte reclamante desde el 01/01/2020 hasta la actualidad, ASNEF aporta copia de dichas comunicaciones. Como resumen, se muestran a continuación las solicitudes tramitadas:

- El 20/09/2020 se gestionó un ejercicio de derecho de cancelación, procediendo a la baja cautelar de los datos cedidos por parte de la entidad *DETUSCHE BANK* dado que la misma no emitió respuesta en el plazo facilitado a la solicitud de confirmación de datos requerida al respecto.

- El 10/10/2020 se solicitó una confirmación de datos a la entidad *PROMONTORIA ARES DAC*, siendo la respuesta recibida por su parte la de “*Datos Correctos*”, por lo que se mantuvieron datos de alta en el fichero.
- El 22/10/2020 se solicitó una confirmación de datos a la entidad *PROMONTORIA ARES DAC*, siendo la respuesta recibida por su parte la de “*Datos Correctos*”, por lo que se mantuvieron datos de alta en el fichero.
- El 04/01/2022 y 05/01/2022 se gestionó un ejercicio de derecho de cancelación, procediendo a la baja cautelar de los datos cedidos por la parte reclamada.
- El 05/03/2023, 23/03/2023 y 27/03/2023 se gestionaron ejercicios de derecho de acceso, facilitando además los datos históricos que reclamaba el titular.

Los datos históricos facilitados son los siguientes:

- *BBVA FECHA DE ALTA 23/12/2021 FECHA DE BAJA 30/12/2022*
- *BBVA FECHA DE ALTA 23/12/2021 FECHA DE BAJA 30/12/2022*
- *DEUTSCHE BANK FECHA DE ALTA 06/03/2019 FECHA DE BAJA 15/01/2020*
- *DEUTSCHE BANK FECHA DE ALTA 10/07/2019 FECHA DE BAJA 29/09/2020*
- *BANCO SANTANDER FECHA DE ALTA 04/03/2019 FECHA DE BAJA 31/12/2019*
- *BANCO SANTANDER FECHA DE ALTA 12/11/2018 FECHA DE BAJA 31/12/2019*
- *CAIXABANK SA FECHA DE ALTA 26/12/2018 FECHA DE BAJA 23/04/2019*
- *CAIXABANK SA FECHA DE ALTA 13/12/2021 FECHA DE BAJA 19/01/2022*
- *PROMONTORIA ARES DAC FECHA DE ALTA 18/09/2020 FECHA DE BAJA 11/02/2023*
- *PROMONTORIA ARES DAC FECHA DE ALTA 18/09/2020 FECHA DE BAJA 11/02/2023*
- *FIN. EL CORTE INGLÉS FECHA DE ALTA 02/11/2018 FECHA DE BAJA 19/10/2021*
- *ZOLCA NPLCO SAR.L FECHA DE ALTA 02/01/2023 FECHA DE BAJA 03/03/2023*

ASNEF también facilita la información correspondiente a las solicitudes de confirmación de datos que se gestionaron en estos expedientes, se puede comprobar, entre otros aspectos, el saldo impagado declarado en el fichero en el momento de la gestión, el tipo de producto reclamado, fecha de envío de la solicitud, fecha de vencimiento, nombre del acreedor y su respuesta.

Con relación a la parte reclamada, ASNEF proporciona la siguiente información:

- *saldo impagado declarado en el fichero en el momento de la gestión: 3031,98*
- *tipo de producto reclamado: PRESTAMO HIPOTECARIO,*
- *fecha de envío de la solicitud: 12/01/2022 00:00,*
- *fecha de vencimiento: 19/01/2022 00:00,*
- *fecha de contestación: 18/01/2022 00:00,*
- *nombre del acreedor: CAIXABANK SA*
- *respuesta: Baja cautelar*

1.1. Respecto al envío y entrega de la notificación de inclusión.

ASNEF informa en su escrito de respuesta al segundo requerimiento de información que la inclusión fue notificada *“bajo la comunicación de referencia *****REFERENCIA.3**, emitida el 14/12/2021 por correo postal ordinario a la dirección consignada por el acreedor.*”

Proporciona como evidencias impresión de pantalla acreditativa con la relación de notificaciones remitidas a nombre del titular durante al menos los últimos cuatro años y el desglose de la correspondiente a la anotación de CAIXABANK.

Respecto a la gestión y envío de la notificación, ASNEF proporciona como evidencias el documento que incluye:

“- Certificación emitida por ARTEOS DIGITAL, S.L, como entidad sucesora de SERVINFORM, S.A. (antes EMFASIS BILLING & Marketing Services, S.L), prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-, certificando la fecha de realización de la notificación de inclusión de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el mismo proceso sin que se produjese incidencia alguna en el mismo que hubiera impedido su ejecución, así como la fecha en la que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales.

- Copia de la notificación de inclusión.

- Albarán y nota de entrega en la oficina de Correos y de Hispapost, con su fecha valor de admisión.

- Certificación emitida por el prestador del servicio para la grabación y custodia de las devoluciones de las notificaciones, Ilunion CEE Contact Center SA, certificando que la notificación de inclusión de referencia no les consta en depósito y custodia, ni ha sido objeto de su tratamiento por algún motivo de devolución, con fecha 8 de julio de 2024.”

2. Conclusiones

“Actuaciones previas de investigación iniciadas por la presunta cesión de los datos personales de la parte reclamante a un fichero de solvencia patrimonial en diciembre de 2021.

Las escrituras del préstamo hipotecario origen de la deuda están firmadas con fechas 2001, 2002 y 2007 y no reflejan la previsión contractual en la que conste que la entidad puede dar traslado de los datos de carácter personal a ficheros de solvencia.

Los datos de la parte reclamante se dieron de alta en fichero ASNEF el 13 de diciembre de 2021, con fechas de vencimiento impagado entre 22 de agosto de 2021 y 22 de diciembre de 2021, fecha de visualización 12 de enero de 2022 (habría estado disponible para consulta de terceros entre el 12 y el 19 de enero de 2022) y baja cautelar el 19 de enero de 2022.

No consta que con posterioridad se haya procedido nuevamente al alta de la deuda.

El reclamante ejerció el derecho de cancelación frente a ASNEF en las fechas 04 de enero de 2022 y 05 de enero de 2022.

Se ha proporcionado como evidencia el certificado emitido por el prestador del servicio para la grabación y custodia de las devoluciones de las notificaciones, certificando que

la notificación de inclusión no les consta en depósito y custodia, ni ha sido objeto de su tratamiento por algún motivo de devolución.

Se ha proporcionado como evidencia el certificado emitido por el prestador del servicio para la grabación y custodia de las devoluciones de las notificaciones, certificando que el requerimiento de pago de fecha 18 de noviembre de 2021 fue impreso, ensobrado y entregado en el operador postal para su envío, no existiendo constancia que este sobre haya sido devuelto en la Base de Datos.

Se ha confirmado que la dirección a la que se enviaron el requerimiento de pago y la notificación de inclusión es la misma que la dirección que consta en los sistemas de la parte reclamada asociada a la parte reclamante, que el domicilio que consta en las escrituras de préstamo hipotecario y que la dirección que aparece en el DNI de la parte reclamante.

Se ha evidenciado que en el requerimiento de pago remitido por la parte reclamada a la parte reclamante se informa sobre la posibilidad de inclusión en sistemas comunes de información crediticia.

*El requerimiento de pago remitido por la parte reclamada a la parte reclamante, refiere un importe impagado de **1.685,69 euros**. Fecha 18 de noviembre de 2021.*

*La notificación de inclusión realizada por ASNEF a la parte reclamante refiere un saldo impagado en el momento de la inclusión de **2.358,68 euros**. Fecha 13 de diciembre de 2021.*

*La baja cautelar se realizó con fecha 19 de enero de 2022 y un importe de impago de **3.031,98 euros**.*

Se ha evidenciado que en el requerimiento de pago remitido por la parte reclamada a la parte reclamante, se informa sobre la posibilidad de modificación del importe de acuerdo con los nuevos importes no satisfechos."

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "*Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones*

reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

II

Sistemas de información crediticia

El artículo 20 de la LOPDGDD, que regula los sistemas de información crediticia, dispone en su apartado primero lo siguiente:

"1. Salvo prueba en contrario, se presumirá lícito el tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia cuando se cumplan los siguientes requisitos:

a) Que los datos hayan sido facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés.

b) Que los datos se refieran a deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes.

c) Que el acreedor haya informado al afectado en el contrato o en el momento de requerir el pago acerca de la posibilidad de inclusión en dichos sistemas, con indicación de aquéllos en los que participe.

La entidad que mantenga el sistema de información crediticia con datos relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito deberá notificar al afectado la inclusión de tales datos y le informará sobre la posibilidad de ejercitar los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 dentro de los treinta días siguientes a la notificación de la deuda al sistema, permaneciendo bloqueados los datos durante ese plazo.

d) Que los datos únicamente se mantengan en el sistema mientras persista el incumplimiento, con el límite máximo de cinco años desde la fecha de vencimiento de la obligación dineraria, financiera o de crédito.

e) Que los datos referidos a un deudor determinado solamente puedan ser consultados cuando quien consulte el sistema mantuviese una relación contractual con el afectado que implique el abono de una cuantía pecuniaria o este le hubiera solicitado la celebración de un contrato que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica, como sucede, entre otros supuestos, en los previstos en la legislación de contratos de crédito al consumo y de contratos de crédito inmobiliario.

Cuando se hubiera ejercitado ante el sistema el derecho a la limitación del tratamiento de los datos impugnando su exactitud conforme a lo previsto en el artículo 18.1.a) del Reglamento (UE) 2016/679, el sistema informará a quienes pudieran consultarlo con

arreglo al párrafo anterior acerca de la mera existencia de dicha circunstancia, sin facilitar los datos concretos respecto de los que se hubiera ejercitado el derecho, en tanto se resuelve sobre la solicitud del afectado.

f) Que, en el caso de que se denegase la solicitud de celebración del contrato, o éste no llegara a celebrarse, como consecuencia de la consulta efectuada, quien haya consultado el sistema informe al afectado del resultado de dicha consulta."

III

Conclusión

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, ha de tenerse en cuenta que consta en el expediente:

- Carta informativa de fecha 13/11/2021 enviada por la parte reclamada a la parte reclamante, por la que se informa del importe de la deuda vencida, se solicita su regularización y se facilita información en relación con la adhesión al Código de Buenas Prácticas.
- Requerimiento de pago de fecha 18/11/2021 enviado por la parte reclamada a la parte reclamante por el que se apercibía que, en caso de no proceder al pago, podría ser incluida en un fichero de información crediticia.
- Notificación de inclusión de fecha 14/12/2021 enviado por ASNEF a la parte reclamante.

Para los tres envíos se aporta certificado de empresa externa que acredita que se generaron e imprimieron los tres envíos dirigidos a la parte reclamante, conteniendo la información que exige el artículo 20 de la LOPDGDD. Además, se aporta justificante de CORREOS-HISPAPOST de entrega de los envíos y certificado de empresa externa de no devolución de la carta, siendo por tanto su actuación conforme a Derecho

Por otro lado, en relación con la dirección postal de la parte reclamante, se ha confirmado que la dirección a la que se enviaron el requerimiento de pago y la notificación de inclusión es la misma que la dirección que consta en los sistemas de la parte reclamada asociada a la parte reclamante, que el domicilio que consta en las escrituras de préstamo hipotecario y que la dirección que aparece en el DNI de la parte reclamante.

Asimismo, se ha probado por la parte reclamada la existencia de contratación, por lo que no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones posteriores que esta Agencia pudiera llevar a cabo, aplicando los poderes de investigación y correctivos que ostenta.

Así pues, al no haber sido posible atribuir la responsabilidad por el tratamiento de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **CAIXABANK, S.A.** y a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

940-301023

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos