

- **Expediente N.º: EXP202413838**

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 1 de octubre de 2024, se presentó reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos por hechos que podrían ser constitutivos de una infracción imputable a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** con NIF **A48265169** (en adelante, **BBVA**).

Los hechos que se pusieron en conocimiento de esta Agencia fueron los siguientes:

El reclamante manifiesta que se han incluido sus datos personales en sistemas comunes de información crediticia (*****FICHERO.1**) por parte de BBVA, sin requerimiento previo de pago. Además, señala que en ningún momento ha autorizado la cesión de sus datos personales a terceros, ni le han informado de esta posibilidad.

Asimismo, hace referencia a una reclamación presentada ante *****FICHERO.1** y que no le han excluido de sus archivos.

Junto a su reclamación aportó la siguiente documentación:

- Impresión de la solicitud de supresión remitida por el reclamante a *****FICHERO.1** en fecha 14 de septiembre de 2024, junto con la copia de su documento nacional de identidad.
- Impresión de la respuesta remitida por *****FICHERO.1** al reclamante en fecha 24 de septiembre de 2024, en la que deniegan la petición de supresión del reclamante y confirman la existencia de una deuda.

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), el 10 de octubre de 2024 se dio traslado de dicha reclamación a BBVA, 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 recogido en fecha 10 de octubre de 2024 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 14 de octubre de 2024, BBVA presentó un escrito a través del cual solicitaba la ampliación del plazo para responder al traslado y, en fecha 22 de octubre de 2024, se acordó la ampliación de plazo instada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 de la LPACAP.

En fecha 3 de diciembre de 2024, se recibió en esta Agencia escrito de respuesta de BBVA en el que manifestaba, en síntesis y en lo que aquí interesa:

- Declaración de que *“el 7 de noviembre de 2024, el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “SAC”) comunicó por escrito al Sr. A.A.A. la decisión acordada por mi representada con respecto a la reclamación presentada ante esta Agencia”*. Aporta:
 - o Documento n1º. Copia de la comunicación remitida por BBVA al reclamante en fecha 7 de noviembre de 2024, en la que se le informa que *“BBVA ha comprobado que usted no ha reclamado con anterioridad a esta fecha la supresión de sus datos personales en los ficheros de solvencia”* y que *“hemos constatado que a día de hoy BBVA no está cediendo sus datos personales a los ficheros de solvencia económica y patrimonial, dando curso a su petición”*.
- Declaración de que *“revisada la documentación y la situación del procedimiento, de forma inmediata mi representada ha procedido a la supresión cautelar de los datos personales del Sr. A.A.A. en los ficheros de solvencia. (...) Previamente a la inclusión en ***FICHERO.1, se emitieron diversos comunicados al Sr. A.A.A. a fin de reclamar los recibos impagados por saldo insuficiente existentes en el préstamo contratado con el Banco, los cuales siempre han sido reconocidos por el Sr. A.A.A. durante estos meses, ofreciendo en alguna ocasión posibilidades sobre un calendario de pagos a fin de hacer frente a los mismos”*. Aporta:
 - o Captura de pantalla del sistema de BBVA “Gestor de comunicaciones-Notificaciones enviadas” en los que se observa que en fecha 6 de agosto de 2024 se remitió a través del portal web una comunicación al reclamante con el título “Cargo de préstamos y créditos CF digital”. La comunicación figura como enviada y su contenido era el siguiente: *“Liquidación de préstamos y créditos. A.A.A., te escribimos para informarte sobre la liquidación de tu préstamo número (...). A continuación, puedes consultar los detalles más relevantes:*
 - o Captura de pantalla del sistema de BBVA “Gestor de comunicaciones-Notificaciones enviadas” en los que se observa que en fecha 4 de septiembre de 2024 se remitió a través del portal web una comunicación al reclamante con el título “Cargo de préstamos y créditos CF digital”. La comunicación figura como enviada.
 - o Captura de pantalla del sistema de BBVA “Gestor de comunicaciones-Notificaciones enviadas” en los que se observa que en fecha 19 de

septiembre de 2024 se remitió a la dirección postal *****DIRECCIÓN.1**; una comunicación al reclamante con el título “Recuperaciones-Entrada en mora y cambio de gestor extra”. La comunicación figura como enviada y su contenido era el siguiente: “Nos ponemos en contacto contigo porque necesitamos recordarte que actualmente tienes una deuda pendiente con BBVA. No obstante, te pedimos disculpas si en el momento de recibir esta comunicación ya la hubieras regularizado. Comprendemos que los motivos de esta situación pueden ser totalmente ajenos a tu voluntad, pero para evitar que el importe vaya incrementando debido a los intereses y los gastos asociados, te recomendamos realizar el pago lo antes posible. Para ayudarme a encontrar alternativas que se adapten a tus posibilidades económicas actuales, te invitamos a contactar con nuestro equipo de gestión, o en su defecto a través de los canales habituales. (...)”

- o Captura de pantalla del sistema de BBVA “Gestor de comunicaciones-Notificaciones enviadas” en los que se observa que en fecha 27 de octubre de 2024 se remitió a la dirección postal *****DIRECCIÓN.1**; una comunicación al reclamante con el título “Recuperaciones-Aviso plan pagos”. La comunicación figura como enviada y el contenido era el siguiente: “**A.A.A.**, como sabes, dentro de pocos días se inician los pagos periódicos que hemos acordado. Para que el cobro se realice correctamente no olvides realizar el ingreso antes de la fecha límite, tal y como te ha indicado tu equipo de gestión. Cuando se completen estos pagos, podremos estudiar un nuevo acuerdo que te permita resolver el resto de la deuda. Por supuesto, si tienes alguna duda o necesitas hacer cualquier consulta antes de esa fecha, seguimos disponibles para atenderte: (...)”

- o Captura de pantalla del sistema de BBVA “Gestor de comunicaciones-Notificaciones enviadas” en los que se observa que en fecha 6 de noviembre de 2024 se remitió a la dirección postal *****DIRECCIÓN.1**; una comunicación al reclamante con el título “Recuperaciones-Aviso incumplimiento plan de pagos”. La comunicación figura como enviada y el contenido era el siguiente: “**A.A.A.**, nos ponemos en contacto contigo porque todavía no se ha recibido alguno de los pagos periódicos que acordaste para afrontar la deuda. Si tuviste algún imprevisto, te ofrecemos nuestra ayuda para encontrar una forma de pago alternativa que se adapte a tu situación. Para poder solucionar tu caso ponte en contacto lo antes posibles con nuestro equipo de gestión: (...)”

- Declaración de que “el expediente del Sr. **A.A.A.** es gestionado por la *****EMPRESA.1** que siendo proveedor de la entidad gestiona dicho impagado y la cual, en el mes de septiembre de 2024 (también con anterioridad a la cesión de sus datos al fichero de solvencia *****FICHERO.1**) inició la gestión amistosa de recobro con el reclamante”. Aporta:

- o Documento nº2. Copia del “Certificado de acciones” expedido por *****EMPRESA.1** en fecha 22 de noviembre de 2024 donde se refleja

las gestiones de recobro realizas con el reclamante entre el 9 de septiembre de 2024 y 22 de noviembre de 2024. A destacar: correos electrónicos en fecha 10 y 11 de septiembre de 2024, SMS en fecha 10 y 12 de septiembre de 2024 y numerosas llamadas sin contestar.

TERCERO: Con fecha 20 de diciembre de 2024, 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 cuestión, 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:

1) En fecha 16 de enero de 2025, se recibió en esta Agencia escrito de respuesta al requerimiento de información por parte de BBVA, en el que manifestaba, en síntesis:

A. Sobre el préstamo.

BBVA señala “Con fecha 4/12/2023 el Sr. **A.A.A.** contrató un préstamo identificado con el número (...) por importe de (...) **EUR**, de duración de 12 meses, comprometiéndose al pago de las cuotas con cargo a la cuenta **IBAN ESXX (...)**.

Se acompaña Documento nº 1 de “INFORMACIÓN NORMALIZADA SOBRE CRÉDITO AL CONSUMO” con información que el Banco facilita a fecha 4 de diciembre de 2023, relativa a la posible cesión de datos personales en ficheros de solvencia, firmado por la reclamante el mismo día 4 de septiembre de 2023 (Documento nº 2).

El día 4 de junio de 2024, el reclamante desatendió su obligación de pago y con fecha 4 de septiembre el préstamo entró en la situación de “mora”. (Documento nº 3).”

B. Sobre los requerimiento de pago.

BBVA manifiesta que “El expediente del Sr. **A.A.A.** es gestionado por la *****EMPRESA.1** que siendo proveedor de la entidad gestiona dicho impagado y la cual, en el mes de septiembre de 2024 (con anterioridad a la cesión de sus datos al fichero de solvencia *****FICHERO.1**) inició la gestión amistosa de recobro con el reclamante. A través de esa dirección de correo electrónico y el teléfono de contacto del reclamante, se producen los siguientes requerimientos de pago previos a la inclusión en ficheros:

- Con fecha 10 de septiembre de 2024, *****EMPRESA.1** emite un sms a las 9:47:00h al Sr. **A.A.A.** en el que se dispone “Necesitamos hablar con usted en el día de hoy. Por favor, llame a *****TELÉFONO.1** (+Info Prtcc. Datos) en ref a su expediente con BBVA del contrato (...).
- El mismo 10 de septiembre, se emite otra comunicación por vía correo electrónico un minuto después, a las 9:48:00h con una comunicación inicial de contrato. Se adjunta como Documento n4 la comunicación inicial del contrato (...) (MODELO 1) en la que se le informa al Sr. **A.A.A.**: “Me pongo en contacto con usted desde *****EMPRESA.1**, ya que hemos sido

designados por su entidad BBVA, para informarle sobre su contrato con fecha de impago 04/06/2024. Entendemos que a veces pueden surgir dificultades imprevistas y queremos ayudarle a encontrar una solución, para ello, por favor, póngase en contacto con nosotros a través del siguiente número de teléfono *****TELÉFONO.2** o a través de este mismo correo electrónico."

- Adicionalmente al sms y el correo electrónico enviado, el mismo 10 de septiembre se emiten dos llamadas al número de teléfono informado por el Sr. **A.A.A.** en los documentos firmados anteriormente citados (*****TELÉFONO.3**). Las dos llamadas, haciéndose a lo largo del día, concretamente a las 11:50:00 y 15:51:00 quedan sin contestación.
- El día 11 de septiembre a las 9:30:00 se emite una nueva llamada telefónica sin respuesta por parte del Sr. **A.A.A.**. Se emite un mail con fecha 11 de septiembre a las 11:35:00 horas: "Estimado/a **A.A.A.**, Hemos enviado dos correos electrónicos con anterioridad, pero aún no hemos recibido una respuesta por su parte. Le recordamos que aún tiene pendiente un importe con nuestro cliente BBVA. El plazo para resolver este impago antes del final del mes se está acercando y es importante que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible.". Se adjunta como Documento n5 la comunicación modelo 3 de segundo intento fallido en relación con el mismo contrato.
- El día 12 de septiembre a las 10:56:00 se emite un nuevo sms advirtiendo del plazo para alcanzar un acuerdo con respecto a su deuda con mi representada: "Mantenemos la esperanza de hablar contigo, nuestra opción era la mejor para ti, aun nos quedan 4 días para intentar solucionar su situación BBVA del contrato (...).
- El día 12 de septiembre se emite una nueva llamada sin contestación a las 17:28:00h. Ante el silencio por parte del Sr. **A.A.A.**, no contestando a ninguna de las comunicaciones hechas por los medios disponibles para ello, actuando en todo momento mi representada con una actitud proactiva a solucionar la deuda que mantiene con el referido contrato, y dejándose así por escrito vía correo electrónico y vía sms, el día 15 de septiembre de 2024, se procede al alta en fichero de solvencia del Sr. **A.A.A.**, tal y como se encuentra establecido y aceptado por el reclamante en la documentación formalizada con BBVA. No obstante, a pesar de los antecedentes en los que había sido imposible contactar con el Sr. **A.A.A.**, mi representada continua con los intentos de comunicación:
- El día 16 de septiembre a las 15:47:00h y a las 19:48:00h se emiten dos nuevas llamadas al Sr. **A.A.A.**.

Así las cosas, queda acreditado que previamente a la inclusión en ficheros de *****FICHERO.1**, se emitieron diversos comunicados al Sr. **A.A.A.** a fin de reclamar los recibos impagados por saldo insuficiente existentes en el préstamo contratado con el BBVA. Por todo lo expuesto y en relación con la información solicitada por esta Agencia, habida cuenta de los documentos adjuntos al presente escrito queda acreditada (i) la recepción de la reclamación instada por el Sr. **A.A.A.** (ii) la respuesta a dicha solicitud por parte de mi representada (iii) la comunicación al Sr. **A.A.A.** de que se ha procedido a la cancelación cautelar de sus datos en *****FICHERO.1** y (iv) que se efectuaron los correspondientes requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia."

Aporta la siguiente documentación:

- Documento nº1. Copia de la “Información normalizada sobre crédito al consumo”, de fecha 4 de diciembre de 2023, que recoge el clausulado del crédito concedido a favor del reclamante.

En el apartado “Condiciones Generales”, punto “Información y consulta a los sistemas de información crediticia”, se indica: *“en caso que el Titular impague el Contrato de préstamo o la Tarjeta, el Banco podrá comunicar los datos de su deuda a las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia siempre que: i) Se trate de una deuda cierta, vencida y exigible, cuya existencia o cuantía el Titular no haya reclamado por vía administrativa, judicial u otra vía alternativa para la resolución de conflictos. ii) No hayan transcurrido 5 años desde la fecha de vencimiento de la obligación de pago.”*

En el Anexo “Política de Privacidad de Protección de Datos Personales”, punto “3. Informar y Consultar a los sistemas de información crediticia” se indica:

“Para analizar la viabilidad económica de tus solicitudes y operaciones, BBVA necesita consultar los datos que figuren a tu nombre en los sistemas de información crediticia gestionados por las siguientes entidades: Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito S.L. (ASNEF), Experian Bureau de Crédito, S.A. (EXPERIAN).

Te informamos que podemos comunicar los datos de tus deudas a las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia cuando:

- o *Se trate de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada, cuya existencia o cuantía no hubieses reclamado por vía administrativa, judicial o arbitral.*
- o *No hayan transcurrido 5 años desde la fecha en que tenía que haberse saldado la deuda, del vencimiento de la obligación o del plazo concreto, si esta fuera de vencimiento periódico.*

La base de legitimación de cualquier comunicación a los sistemas de información crediticia, así como la consulta para solicitudes referidas a créditos al consumo es el interés legítimo de BBVA en cumplir con los criterios de crédito responsable.

La base de legitimación para la consulta referida a solicitudes sobre créditos inmobiliarios por razón de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, es el cumplimiento de una obligación legal”. Y, en el punto “¿A quién comunicaremos tus datos?”, se indica: “(i) Comunicaciones a terceros basadas en interés legítimo, ley o gestión relación contractual para finalidades contempladas en otros apartados de la Política de Protección de Datos Personales. Tal y como te hemos indicado anteriormente, BBVA puede comunicar los siguientes datos a las siguientes entidades:

(...)

A las entidades que gestionan los sistemas de información crediticia comunicamos las deudas que cumplen los requisitos para ello en base al cumplimiento de la normativa (si eres cliente o garante);”

- Documento nº2. Copia del “Certificado contratación electrónica certificada”, de fecha 4 de diciembre de 2023, emitido por Logalty, en el que se identifica como emisor del contrato a BBVA, y como otro interviniente al reclamante. Figura como firmante el reclamante, a través de firma PIN y, como método de firma, Mensaje SMS. Figuran como datos de contacto el correo electrónico *****EMAIL.1**, y su número móvil *****TELÉFONO.3**.
- Documento nº3. Copia del “Detalle Contrato Mora Real” expedido por BBVA contra el reclamante en el que figura como “F. entrada mora” el 4 de septiembre de 2024.
- Documento nº4. Copia de la comunicación dirigida por *****EMPRESA.1** al reclamante en la que le informa que es el encargado de recaudar la deuda contraída con BBVA.
- Documento nº5. Copia de la comunicación dirigida por *****EMPRESA.1** al reclamante en la que le informa el segundo intento fallido en relación con la misma deuda.

2) En fecha 29 de agosto de 2025, se recibió en esta Agencia escrito de respuesta al requerimiento de información por parte de (...) (*****FICHERO.1**), en el que manifestaba, en síntesis y en lo que aquí interesa:

- Que BBVA dio de alta a al reclamante en el fichero *****FICHERO.1** el 15 de septiembre de 2024 y de baja el día 4 de noviembre de 2024.
- Que EXPERIAN, a través de su Servicio de Protección al Consumidor, ha atendido puntual y diligentemente todas las solicitudes por parte del reclamante.

Aporta, entre otra, la siguiente documentación:

- Documento nº2. Copia de la comunicación, de 17 de septiembre de 2024, remitida por EXPERIAN al reclamante en la que le informa de la incorporación en fecha 15 de septiembre de 2024 al fichero *****FICHERO.1** de la deuda contraída con BBVA.

3) En fecha 17 de octubre de 2025, se recibió en esta Agencia escrito de respuesta al requerimiento de ampliación de información por parte de BBVA, en el que manifestaba, en síntesis:

- *“Que tal y como consta en el documento nº 1 aportado junto con el presente escrito, con fecha 4/12/2023 el Sr. **A.A.A.** contrató un préstamo identificado con el número (...). En dicho documento se puede comprobar como BBVA informaba a la parte reclamante de la posibilidad de inclusión de sus datos en ficheros de solvencia*

patrimonial, en caso de impago. Véase como así consta en el apartado 3 del citado documento firmado por el reclamante. (...)

queda acreditado que mi representada informó a la parte reclamante de la posibilidad de inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial, en caso de impago, advirtiéndole en el citado contrato que los datos de sus deudas –impagos- podrán ser comunicados a sistemas de información crediticia –ficheros de solvencia- cuando se trate de una deuda cierta, vencida y exigible y haya resultado impagada.

- *Que se aporta como Documento nº 2 copia de la respuesta dada al reclamante en el expediente con número de referencia (...).*
- *Que se aporta como Documento nº 3 acreditación de que, en este momento, mi representada no está cediendo los datos del reclamante a ningún fichero de solvencia patrimonial habiendo solicitado la supresión de los mismos en fecha 4/11/2024.*

Aporta la siguiente documentación:

- Documento nº1. Copia de la “Información normalizada sobre crédito al consumo”, de fecha 4 de diciembre de 2023, cuyo contenido es idéntico al señalado en el punto primero de este tercer apartado.
- Documento nº2. Copia de la comunicación remitida por BBVA al reclamante en fecha 22 de enero de 2025, en la que se le informa que “Como continuación al escrito presentado ante la Agencia Española de Protección de Datos con fecha 10 de octubre de 2024 y número de referencia (...), procedemos a informarle que:
Tal y como nos indicaba en su escrito, solicitaba información de la deuda reclamada, ya que consideraba que el importe reclamado era inexacto. Por este motivo le hacemos llegar un desglose de deuda actualizado con fecha 7 de enero de 2025.”. A continuación, detalla la mora en la que incurre el reclamante.
- Documento nº3. Captura de pantalla de los sistemas de (...) y (...) donde, introducidos los datos del reclamante, consta “no hay datos a mostrar” y “no se han encontrado operaciones”.

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 Presidencia 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 registrarán 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

Licitud del tratamiento

El artículo 6.1 del RGPD señala:

"1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones".

III

Sistemas de información crediticia

El artículo 20.1 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

En el presente caso, el reclamante manifestó que fue inscrito en el fichero de información crediticia de ***FICHERO.1 sin haber recibido previamente requerimiento de pago, ni haber sido informado sobre esta posibilidad. La deuda por la que fue realizada la inscripción en el fichero fue generada por el impago del contrato de préstamo firmado con la entidad BBVA en fecha 4 de diciembre de 2023.

El artículo 20.1.c) de la LOPDGDD recoge expresamente que, 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 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.

En base a la copia del contrato de préstamo suscrito entre BBVA y el reclamante en fecha 4 de diciembre de 2023, se ha podido comprobar que se informa de manera expresa sobre la posibilidad de inclusión en sistemas comunes de información crediticia en caso de impago como *****FICHERO.1**, entre otros. En concreto, en los apartados “Información y consulta a los sistemas de información crediticia” y apartado 3 de “Política de Privacidad”.

Respecto a la falta de requerimiento de pago previo a la inclusión en los sistemas de información crediticia, se indica que en fecha 15 de septiembre de 2024 los datos del reclamante fueron incorporados al fichero de solvencia patrimonial *****FICHERO.1** por impago del préstamo. Sin embargo, en el certificado expedido por el gestor de BBVA, *****EMPRESA.1**, en relación con las acciones realizadas por este a fin de reclamar los recibos impagados al reclamante, figura que con carácter previo se enviaron al reclamante correos electrónicos —en fecha 10 y 11 de septiembre de 2024— y sms — en fecha 10 y 12 de septiembre de 2024. A mayor abundamiento, ha de indicarse que el propio fichero *****FICHERO.1** ha confirmado la manifestación realizada por BBVA sobre la baja en el mismo de la operación del reclamante en fecha 4 de noviembre de 2024.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, 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, de acuerdo con lo señalado, por la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, **SE ACUERDA**:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, 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. La publicación se realizará 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 Presidencia 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.

940-101025

Lorenzo Cotino Hueso
Presidente de la Agencia Española de Protección de Datos