



Expediente Nº: E/00080/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO CETELEM, S.A.**, en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11/04/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a **BANCO CETELEM, S.A.** (en lo sucesivo el CETELEM), por la inclusión de sus datos en ASNEF sin requerimiento previo de pago. Además reclama que el riesgo declarado al Banco de España según sus cálculos no supera los 2000, habiendo aportado al Banco de España los recibos mensuales.

El denunciante aporta copia de una reclamación ante el Banco de España en la que figura que *"ME SALE UNA MOROSIDAD DE CARREFOUR PERO NUNCA HE FIRMADO NINGÚN PRÉSTAMO CON ELLOS, NI CONTRATO ALGUNO, NI HE SOLICITADO FINANCIACIÓN ALGUNA CON DICHA ENTIDAD, POR LO QUE RUEGO INVESTIGUEN DICHA DECLARACIÓN SOBRE MI PERSONA"*

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Los representantes de Equifax Ibérica, S.L. (en lo sucesivo EQUIFAX), aportan documentación que acredita que ha sido dado de baja y alta en el fichero en numerosas ocasiones.

A fecha 24/06/2016 consta que la entidad CETELEM mantiene los datos del reclamante por una incidencia de importe 1.406,72 €

Debido a deudas contraídas con CETELEM consta la emisión de las siguientes notificaciones de inclusión:

Fecha de emisión	Saldo impagado
26/09/2013	209,91 €
25/02/2015	346,12 €
10/04/2015	930,36 €
03/02/2016	1.806,72 €
02/03/2016	2.098,84 €
16/03/2016	1.806,72 €
06/04/2016	1.406,72 €
27/04/2016	1.406,72 €
01/06/2016	1.406,72 €

En relación a los productos contratados, los representantes aportan copia 4 contratos suscritos por el reclamante junto con sus copias del DNI. Dos de los servicios tienen deudas pendientes, uno de ellos por importe de 6.633,01 € y otro por importe de 1.406,72 €.

En relación al requerimiento de pago previa inclusión en ficheros de solvencia

En el sistema de información de la entidad figura como domicilio **(C/...1)***LOCALIDAD.1.**

El reclamante suscribió con CETELEM, diversos contratos de financiación, y durante la relación contractual ha facilitado los siguientes domicilios:

- o **(C/...2)** Santa Cruz
- o **(C/...3)** Santa Cruz de Tenerife
- o **(C/...4), ***LOCALIDAD.1**
- o **C/ (C/...1), 6, ***LOCALIDAD.1**

Carta de fecha 09/09/2013 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda. Sí figura advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad. Remitida a la dirección **C/ (C/...1), 6, ***LOCALIDAD.1.**

Certificado de la empresa BB Data Paper, por encargo de EQUIFAX, encargada de la generación, impresión y puesta en correos, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 10/09/2016.

Albarán de entrega en Correos en fecha 10/09/2013.

Certificado emitido por EQUIFAX indicando que no consta como devuelta la carta remitida a **C/ (C/...1), 6, ***LOCALIDAD.1**

Carta de fecha 16/09/2013 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **C/ (C/...1), 6, ***LOCALIDAD.1**, con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Certificado de la empresa EQUIFAX, encargada de la generación, impresión y puesta en correos, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 18/09/2013, remitida al domicilio **C/ (C/...1), 6, ***LOCALIDAD.1.**

Albarán de entrega en Correos en fecha 18/09/2013

Certificado emitido por EQUIFAX indicando que no consta devuelta

Carta de fecha 09/02/2015 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **(C/...4), ***LOCALIDAD.1**, con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Certificado de la empresa Emfasis Billing & Marketing Services, encargada de la generación, impresión y puesta en correos, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 12/02/2015, remitida al **(C/...4), ***LOCALIDAD.1**

Albarán de entrega en Correos en fecha 13/02/2015

Certificado emitido por EQUIFAX indicando que no consta devuelta

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso”.

III

El artículo 4.3 de la LOPD, que dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.*

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

IV

En el artículo 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurra, por lo que ahora importa, el siguiente requisito:

“c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada a la denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad, en el presente caso ASNEF. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”.* Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

V

En el presente caso, el denunciante ha manifestado que sus datos de carácter personal han sido objeto de inclusión en el fichero de solvencia ASNEF a instancias de CETELEM, sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda ni se le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

De los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD. En cuanto a los requerimientos de pago exigibles a CETELEM, como previos a la inscripción de la deuda en los ficheros de solvencia patrimonial y que la denunciante invoca, como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, constan acreditados.

Según la resolución de la Audiencia Nacional de 24 de enero de 2003, hemos de tener en cuenta lo siguiente: *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.I de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”*

El artículo 40 del RGLOPD, nos dice:

“1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.

3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.

4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.

5. Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato”.

Por tanto, la notificación de los requerimientos previos de pago deben efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos. En este sentido, la forma más conocida es a través de Correos mediante el envío certificado y con acuse de recibo que utilizan de forma habitual entes públicos y privados.

Ahora bien, nada impide que se realice por otros medios. En ese caso, se ha de certificar por aquella entidad que los escritos de notificación, que la entidad acreedora debe enviar, se han impreso, ensobrado y enviado de forma que se pueda identificar dicho escrito en todo el trayecto, desde que lo genera la responsable del fichero hasta que lo recibe o lo devuelve el destinatario. Para que los indicios pudieran suplir la prueba indubitada de ese acuse de recibo, debe certificarse por la empresa de servicios que el documento identificable ha sido, sin lugar a dudas, enviado a la dirección correcta y que no ha sido devuelto.

En el caso examinado, CETELEM ha acreditado no uno sino hasta tres requerimientos de pago previo, preceptivo según la normativa en materia de protección de datos, antes de la inclusión en ficheros. También acredita la relación contractual que liga al denunciante con la entidad y que en el sistema informático de la misma figuran hasta cuatro domicilios distintos del denunciante.

Asimismo, CETELEM ha acreditado que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EQUIFAX, quien a su vez tenía contratados los servicios de empresas encargadas de la generación, impresión y entrega en correos para el envío a sus destinatarios de los correspondientes requerimientos de pago previos a la inclusión de los datos de carácter personal en ficheros de morosidad.

En primer lugar, consta carta individualizada, de fecha 09/09/2013, con referencia *****REF.1**, de requerimiento de pago previo que fue generada, impresa y depositada en los servicios postales el 10/09/2013 por BB Data Paper, posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo; comunicación en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. La carta de requerimiento dispone del citado número de referencia que permite identificarlas.

También se aporta copia del albarán de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 10/09/2013, debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Asimismo, EQUIFAX cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas; una vez consultados sus ficheros no le consta ninguna carta devuelta a nombre de la denunciante identificada con el nº de referencia *****REF.1**, lo que acreditaría que la carta fue entregada.

En segundo lugar, consta carta individualizada, de fecha 16/09/2013, con referencia *****REF.2**, de requerimiento de pago previo que fue generada, impresa y depositada en los servicios postales el 18/09/2013 por EQUIFAX, posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo; comunicación en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. La carta de requerimiento dispone del citado número de referencia que permite identificarlas.

También se aporta copia del albarán de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 18/09/2013,

debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Asimismo, EQUIFAX cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas; una vez consultados sus ficheros no le consta ninguna carta devuelta a nombre de la denunciante identificada con el nº de referencia *****REF.2**, lo que acreditaría que la carta fue entregada.

En tercer lugar, consta carta individualizada, de fecha 09/02/2015, con referencia *****REF.3**, de requerimiento de pago previo que fue generada, impresa y depositada en los servicios postales el 12/02/2015 por Emfasis Billing & Marketing Services, posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo; comunicación en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. La carta de requerimiento dispone del citado número de referencia que permite identificarlas.

También se aporta copia del albarán de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 12/02/2015, debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Asimismo, EQUIFAX cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas; una vez consultados sus ficheros no le consta ninguna carta devuelta a nombre de la denunciante identificada con el nº de referencia *****REF.3**, lo que acreditaría que la carta fue entregada.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo los requerimientos previos de pago exigidos a la entidad informante y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO CETELEM, S.A.** y a **A.A.A.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

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