

Expediente N°: E/00108/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de julio de 2015 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denunciaba la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF, habiendo sido informado por la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., (en adelante BBVA) sin que se le hubiese requerido previamente al pago de la deuda.

El 11 de noviembre de 2015, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda no incoar actuaciones previas de investigación y no iniciar procedimiento sancionador al entender que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones relativas a la deuda.

Posteriormente, con fecha 26 de noviembre de 2015, se interpuso recurso de reposición en el que se alegaba que no se ponía en cuestión la exactitud o la inexactitud de la deuda, sino la falta del requerimiento previo de pago como requisito previo para su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Así las cosas, con fecha 20 de enero de 2016, la Directora de la Agencia resuelve estimar el recurso de reposición interpuesto por la denunciante, y ordena iniciar las presentes actuaciones de investigación.

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:

Con fecha 26 de febrero de 2016 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a la denunciante. De la información recibida se constata a fecha 7 de marzo de 2016, relativa a deudas informadas por el BBVA.

Respecto del fichero ASNEF:

Consta una incidencia informada por BBVA con fecha de alta el 4 de diciembre de 2014, fecha de última actualización 3 de marzo de 2016, por vencimientos impagados primero y último de fechas agosto de 2014 y marzo de 2016 y por un importe de 5.510,89 euros.

Consta una incidencia informada por BBVA con fecha de alta 4 de diciembre de 2014, fecha de última actualización 3 de marzo de 2016, por vencimientos impagados

primero y último de fechas agosto de 2014 y marzo de 2016 y por un importe de 355,87 euros.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan un total de cuatro notificaciones de inclusión emitidas a nombre de la denunciante, remitidas a la (C/....1) (**Toledo**). Ninguna consta como devuelta.

Consta una notificación emitida a nombre de la denunciante, con fecha de emisión 5 de diciembre de 2014 por un producto de financiación al consumo, por un importe de 1.079,93 euros y siendo la entidad informante BBVA. Esta notificación corresponde a la primera de las deudas descrita en el apartado anterior. Una segunda notificación fue emitida en relación a la misma deuda el 26 de enero de 2016 siendo el importe actualizado de 4.887,30 euros.

Consta una notificación emitida a nombre de la denunciante, con fecha de emisión 5 de diciembre de 2014 por un descubierto en cuenta corriente, por un importe de 315,64 euros y siendo la entidad informante BBVA. Esta notificación corresponde a la segunda de las deudas descrita en el apartado anterior. Una segunda notificación fue emitida en relación a la misma deuda el 26 de enero de 2016 siendo el importe actualizado de 350,61 euros.

Respecto del fichero de BAJAS:

No constan bajas en relación a las deudas informadas por BBVA.

Con fecha 26 de febrero de 2016 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a la denunciante. A continuación se resume la información que constaba a 21 de marzo de 2016 relativa a deudas informadas por el BBVA.

Respecto del fichero BADEXCUG:

Consta una incidencia informada por BBVA con fecha de alta 16 de agosto 2015, fecha de última actualización 20 de marzo de 2016, por vencimientos impagados primero y último de fechas 31 de agosto de 2014 y 17 de marzo de 2016 y por un importe de 5.510,89 euros.

Consta una incidencia informada por BBVA con fecha de alta 16 de agosto 2015, fecha de última actualización 20 de marzo de 2016, por vencimientos impagados primero y último de fechas 29 de agosto de 2014 y 17 de marzo de 2016 y por un importe de 355,87 euros.

Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan un total de cuatro notificaciones de inclusión emitidas a nombre de la denunciante, remitidas a la (**C/....1**) (**Toledo**). Ninguna consta como devuelta.

Consta una notificación enviada a la denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad BBVA. La

notificación fue emitida con fecha 9 de diciembre de 2014, por deuda de 1.071,93 euros. Esta notificación corresponde a la primera de las deudas descrita en el apartado anterior. Una segunda notificación fue emitida en relación a la misma deuda el 18 de agosto de 2015 siendo el importe actualizado de 3.447,31 euros.

Consta una notificación enviada a la denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad BBVA. La notificación fue emitida con fecha 9 de diciembre de 2014, por deuda de 315,64 euros. Esta notificación corresponde a la primera de las deudas descrita en el apartado anterior. Una segunda notificación fue emitida en relación a la misma deuda el 18 de agosto de 2015 siendo el importe actualizado de 337,19 euros.

Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Ambas deudas fueron dadas de baja el 15 de julio de 2015 como consecuencia del ejercicio de cancelación por parte de la denunciante. Ambas fueron dadas de alta de nuevo por el BBVA el 16 de agosto de 2015.

Con fechas 26 de febrero y 7 de abril de 2016 se solicita a BBVA información relativa a los productos contratados por la denunciante y de la respuesta recibida el 1 de abril se desprende lo siguiente:

En los sistemas de la entidad constan a nombre de la denunciante entre otros productos, tres cuentas bancarias y un préstamo.

La cuenta mini blue, terminada en *****0**, y la cuenta blue, terminada en *****4**, de las que son titulares dos menores de edad y en la que la denunciante figura como representante del titular. El domicilio postal para la recepción de notificaciones que figura es **(C/....1), Toledo y (C/....1), Urb. XXXX, Toledo**.

La entidad aporta copia de los contratos de las cuentas firmados.

La cuenta uno, terminada en *****6**, fue dada de alta el 8 de noviembre de 2011 a nombre de la denunciante. El domicilio postal para la recepción de notificaciones que figura es **(C/....1), Toledo**.

La entidad aporta copia del contrato de la cuenta firmado.

La entidad aporta copia de póliza de fecha 10 de abril de 2014 de un préstamo personal, con número terminado en *****2** por importe de 19.500 euros a nombre de la denunciante que debía de cobrarse en la cuenta uno descrita previamente. El domicilio que figura es **(C/....1), ***CP.1 Toledo**.

Con fechas 29 de junio de 2016 se recibe un escrito de BBVA con información relativa al requerimiento previo de pago cuya ausencia se denuncia.

Carta de fecha 25 de marzo de 2015 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda (279,30 euros de descubierto en la cuenta terminada en *****6** e impago de 884,33 euros en el préstamo) y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

(Consta en la respuesta como documento 1)

Carta de fecha 6 de noviembre de 2014 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda (90 euros de descubierto una cuenta terminada en ***9 que no figura en la información proporcionada en la anterior respuesta) y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad. (Consta en la respuesta como documento 2)

Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta domicilio **(C/....1), ***CP.1 Toledo**. En los sistemas del denunciado consta un registro con la dirección del denunciante que coincide con la que aparece en los contratos con dicha entidad y con la que figura en su D.N.I.

Certificados de la empresa NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA, encargada de la generación, impresión y puesta en correos por BBVA (contrato en documento de 3 de la respuesta), de la tramitación de las cartas del denunciante con fechas 6 de abril de 2015 y 14 de noviembre de 2014 remitidas al domicilio **(C/....1), ***CP.1 Toledo**. (Consta en la respuesta como documento 4)

Se adjunta contrato entre BBVA y NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA de fecha 25 de julio de 2011.

Documentos acreditativos del gestor postal CORREOS en los que figura la remisión de 1.304 y 7.862 documentos con fechas 14 de noviembre de 2014 y 6 de abril de 2015 respectivamente en nombre de BBVA control presupuestario, y validado por el gestor. (Consta en la respuesta como documento 5)

Como control de la posible devolución de dicho requerimiento previo de pago, aportan copia del documento donde se describe el procedimiento para la gestión de las devoluciones por parte de NEXEA (consta como documento 6 en la respuesta). La entidad manifiesta que no tiene constancia de la devolución del requerimiento de pago remitido el 25 de marzo de 2015.

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

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter

Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.”

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que "los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado". El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

El artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:

- a. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. tiene implementado un sistema de requerimiento previo del pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa NEXEA, encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.

BBVA aporta copia de dos requerimientos de pago de fechas 6 de noviembre de 2014 y 25 de marzo de 2015, remitido al denunciante a la dirección **Avda (C/....1), Toledo** en la que se le concede un plazo de 10 días para abonar en la primera de ellas 1.163,63 €, cuyo desglose de la deuda (279,30 € de descubierto en la cuenta terminada en *****6** e impago de 884,33 € en el préstamo) y en la segunda 90,00 € de descubierto en la cuenta terminada en *****9** que se le reclaman. Advirtiéndole que de no realizar dicho pago, sus datos personales podrán ser incluidos en los ficheros de morosidad ASNEF-EQUIFAX y BADEXCUG.

Igualmente Nexea Gestión Documental, certifica que durante el mes de Marzo de 2015 se realizó el proceso de generación e impresión de la siguiente comunicación por parte de BBVA respecto a la operación 0000*****1.

Que en dicho proceso y con fecha 26 de marzo de 2015 se generó la comunicación, de referencia 0000*****1, a nombre de Dña. **A.A.A.**, en la dirección **(C/....1) ***CP.1 TOLEDO**. Dicha comunicación, se generó, imprimió y ensobró, sin que

se generase incidencia alguna que alterase el resultado final de procedimiento.

Con fecha 6 de abril de 2015, y referencia albarán **** se puso a disposición del Servicio de Correos para su ulterior distribución por parte de ese Servicio, adjuntando el albarán validado, un total de 6583 comunicaciones, de las cuales, se encontraba la comunicación de referencia 0000*****1. No se ha recibido constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona Nexea Gestión Documental S.A.

Asimismo Nexea Gestión Documental, certifica que durante el mes de Noviembre de 2014 se realizó el proceso de generación e impresión de la siguiente comunicación por parte de BBVA respecto a la operación 0000*****2.

Que en dicho proceso y con fecha 7 de noviembre de 2014 se generó la comunicación, de referencia 0000*****2, a nombre de Dña. **A.A.A.**, en la dirección **(C/....1) ***CP.1 TOLEDO**. Dicha comunicación, se generó, imprimió y ensobró, sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final de procedimiento.

Con fecha 14 de noviembre de 2014, y referencia albarán **** se puso a disposición del Servicio de Correos para su ulterior distribución por parte de ese Servicio, adjuntando el albarán validado, un total de 1336 comunicaciones, de las cuales, se encontraba la comunicación de referencia 0000*****2. No se ha recibido constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona Nexea Gestión Documental S.A.

V

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A una vulneración de 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:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y a Dña. **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 el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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