



Expediente N°: E/00320/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **BANCO CETELEM, S.A., BANCO SANTANDER, S.A. y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.** en virtud de denuncia presentada por D. **III.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de noviembre de 2014, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **III.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que las entidades BANCO CETELEM, S.A., BANCO SANTANDER, S.A., y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A. (en adelante entidades denunciadas o CETELEM, SANTANDER y ONEY, respectivamente) incluyeron sus datos personales en el fichero de información de solvencia patrimonial ASNEF sin que previamente le hubieran requerido el pago de la deuda.

Junto con la denuncia se aporta la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de informe de EQUIFAX de 24/10/2014, en el que se informa de que sus datos se encuentran incluidos en ASNEF a instancia de las siguientes entidades:
 - o CETELEM, por una deuda de 6.007,86 € asociada a un producto de financiación al consumo, constando como fecha de alta el 24/06/2014, y como fecha de visualización el 08/08/2014.
 - o ONEY, por una deuda de 162,32 € asociada a una tarjeta privada, constando como fecha de alta el 25/08/2014, y como fecha de visualización el 09/09/2014.
- Copia de escrito de 12/11/2014 remitido por EQUIFAX, en el que se informa de que sus datos personales han sido incluidos en ASNEF a instancia de SANTANDER con fecha de alta 11/11/2014, como consecuencia de una deuda por valor de 433,95 € asociada a un préstamo personal.

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:

En relación a la inclusión de los datos del denunciante en ASNEF:

Con fecha 13/03/2015 se solicitó a EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante

EQUIFAX) información relativa a D. **I.I.I.**, NIF **K.K.K.**, en relación a la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF a instancia de la entidad SANTANDER. De la respuesta recibida, fechada a 06/04/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- Los datos del afectado estuvieron incluidos en ASNEF a instancia de SANTANDER en varios momentos:
 - o entre el 29/09/2014 y 07/10/2014, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 755,55 € asociada a un préstamo personal. Como motivo de la baja consta "F. Pura".
 - o entre el 11/11/2014 y el 02/12/2014, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 433,95 € asociada a un préstamo personal. Como motivo de la baja consta "F. Pura".
 - o entre el 01/12/2014 y el 22/12/2014, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 939,69 € asociada a un préstamo personal. Como motivo de la baja consta "F. Bajas".
 - o entre el 02/03/2015 y el 17/03/2015, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 191,07 € asociada a un préstamo personal. Como motivo de la baja consta "F. Pura".

Las inclusiones fueron notificadas mediante el envío de tres cartas de fechas 30/09/2014, 12/11/2014 y 02/12/2014 dirigidas a nombre del afectado a **A.A.A.**, no constando ninguna de ellas como devuelta.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- A 06/04/2015 los datos del denunciante no se encontraban incluidos en ASNEF a instancia de SANTANDER. Se aportan impresiones de pantalla al respecto.
- EQUIFAX manifiesta que en su Servicio de Atención al Cliente consta un único expediente asociado al afectado y tramitado dentro del rango de fechas en que sus datos estuvieron incluidos en ASNEF a instancia de SANTANDER. Sin embargo, el expediente (2014/146356, del que se aporta copia) es relativo al ejercicio de derechos por parte del afectado en relación a inclusiones informadas por otras entidades.

Con fecha 02/09/2015 se solicitó a EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX) información relativa a D. **I.I.I.**, NIF **K.K.K.**, en relación a la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF a instancia de las entidades (...), CETELEM y ONEY. De la respuesta recibida, fechada a 08/09/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- Los datos del afectado estuvieron incluidos en ASNEF a instancia de ONEY en varios momentos:
 - o entre el 21/11/2013 y 03/12/2013, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 396,03 € asociada a una tarjeta privada. Como motivo de la baja consta "Cliente".
 - o entre el 25/08/2014 y el 23/07/2015, en relación a una deuda por un valor que llegó a ascender a 179,29 € asociada a una tarjeta privada. Como

motivo de la baja consta "Directa".

Las inclusiones fueron notificadas mediante el envío de dos cartas de fechas 23/11/2013 y 26/08/2014 dirigidas a nombre del afectado a **A.A.A.**, no constando ninguna de ellas como devuelta.

A 08/09/2015 los datos del denunciante no se encontraban incluidos en ASNEF a instancia de ONEY.

Se aportan impresiones de pantalla en relación a todo lo expuesto.

[...]

- Los datos del afectado se incluyeron en ASNEF a instancia de CETELEM con fecha 24/06/2014, en relación a una deuda asociada a un producto de financiación al consumo que ha llegado a ascender a 6.007,86 €. De la documentación aportada se desprende que la inclusión fue notificada mediante el envío de dos cartas de fechas 25/06/2014 y 08/08/2014 dirigidas a nombre del afectado a **A.A.A.**, no constando ninguna de ellas como devuelta.

A 08/09/2015 los datos del denunciante permanecían incluidos en ASNEF a instancia de CETELEM.

Se aportan impresiones de pantalla en relación a lo expuesto.

- EQUIFAX manifiesta que en su Servicio de Atención al Cliente consta un único expediente asociado al afectado:
 - o 2014/142751, relativo al ejercicio del derecho de cancelación en relación a la operación informada por CETELEM recibido el 23/10/2014. Se dio respuesta mediante escrito de 30/10/2014, en el que se ponía de manifiesto que CETELEM había confirmado la inclusión y que, por lo tanto, su solicitud no era atendida. Se adjunta copia del expediente.

Se hace necesario señalar que en contestación al requerimiento de información formulado desde esta Agencia a EQUIFAX con fecha 13/03/2015, tal y como ha sido recogido *ut supra*, EQUIFAX puso de manifiesto que en su Servicio de Atención al Cliente constaba un expediente asociado al denunciante, el 2014/146356, del que se aporta copia. No se ha procedido a su análisis anteriormente en la medida en que no recogía ninguna información relacionada con la inclusión informada con SANTANDER, que fue el objeto de aquel requerimiento. Sin embargo, tal expediente sí hace referencia a un ejercicio de cancelación por parte del denunciante en relación a la inclusión de sus datos personales en ASNEF por parte de las entidades CETELEM, ONEY y POPULAR, por lo que sí procede examinar su contenido ahora.

La solicitud de cancelación fue recibida por EQUIFAX con fecha 30/10/2014, siendo respondida mediante escrito de 05/11/2014, en el que se informa de que las entidades han confirmado las distintas inclusiones, quedando constancia en el sistema de EQUIFAX que todas ellas han considerado que los datos son correctos.

En relación a BANCO SANTANDER S.A.

Con fecha 12/03/2015 se solicitó a SANTANDER información relativa a D. **III.**, NIF **J.J.J.**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, así como respecto al procedimiento que, en su caso, tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento de pago. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 31/03/2015, se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de SANTANDER, la entidad aporta tres impresiones de pantalla que reflejan hasta diez direcciones de contacto distintas asociadas al denunciante. Una de ellas está marcada como habitual: **A.A.A.**
- SANTANDER expone que la gestión de envío de los requerimientos previos de pago la tiene externalizada a través de la empresa NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL SA (anteriormente CORREO HÍBRIDO), con la que suscribió un contrato de fecha 11/03/2010 (no se aporta copia).
- SANTANDER aporta copia de seis requerimientos de pago personalizados remitidos a nombre del afectado a la dirección señalada en el primer apartado y en los que se informa de la existencia de una deuda pendiente en relación a una operación identificada con el código *****CCC.1**, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. Estos requerimientos presentan el siguiente detalle:
 - o Requerimiento de fecha 25/07/2014, identificado con el código *****CÓDIGO.1**, relativo a una deuda por valor de 569,49 €.
 - o Requerimiento de fecha 22/08/2014, identificado con el código *****CÓDIGO.2**, relativo a una deuda por valor de 623,66 €.
 - o Requerimiento de fecha 19/09/2014, identificado con el código *****CÓDIGO.2**, relativo a una deuda por valor de 565,72 €.
 - o Requerimiento de fecha 24/10/2014, identificado con el código *****CÓDIGO.1**, relativo a una deuda por valor de 749,86 €.
 - o Requerimiento de fecha 23/01/2015, identificado con el código *****CÓDIGO.1**, relativo a una deuda por valor de 191,38 €.
 - o Requerimiento de fecha 20/02/2015, identificado con el código *****CÓDIGO.2**, relativo a una deuda por valor de 191,38 €.
- SANTANDER aporta copia de seis certificados emitidos por NEXEA, relativos a la generación, impresión, ensobrado y puesta en Correos de las comunicaciones descritas en el apartado anterior. En concreto NEXEA certifica que:



- o Con fecha 31/07/2014 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 8.936 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 31/07/2014 y relativo al envío de 8.936 cartas, sellado por NEXEA y con la correspondiente validación mecánica de Correos.

- o Con fecha 28/08/2014 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 5.213 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 28/08/2014 y relativo al envío de 5.213 cartas, sellado por NEXEA y con la correspondiente validación mecánica de Correos.

- o Con fecha 23/09/2014 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 10.574 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1. Se adjunta albarán de entrega en Correos.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 23/09/2014 y relativo al envío de 10.574 cartas, sellado por NEXEA. El albarán no está sellado o validado mecánicamente por Correos.

- o Con fecha 28/10/2014 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 4.898 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1. Se adjunta albarán de entrega en Correos.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 28/10/2014 y relativo al envío de 4.898 cartas, sellado por NEXEA y con la correspondiente validación mecánica de Correos.

- o Con fecha 30/01/2015 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 4.086 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1. Se adjunta albarán de entrega en Correos.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 30/01/2015 y relativo al envío de 4.086 cartas, sellado por NEXEA y con la correspondiente validación mecánica de Correos.

- o Con fecha 24/02/2015 se puso a disposición del servicio de Correos un total de 3.907 comunicaciones, dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia ***CCC.1. Se adjunta albarán de entrega en Correos.

Se adjunta albarán de entrega en Correos, fechado a 24/02/2015 y relativo al envío de 3.907 cartas, sellado por NEXEA y con la correspondiente validación mecánica de Correos.

- SANTANDER aporta copia de seis certificados emitidos por NEXEA (en el pie de firma figura el nombre de D. **C.C.C.**, identificado como Director General de NEXEA, aunque no constan firmados o sellados por la entidad), en los que se establece que no se ha recibido constancia de que ninguna de las comunicaciones descritas *ut supra* hubiera sido devuelta. Los certificados

señalan que “todo el procedimiento de generación de comunicaciones, se ha desarrollado a través de un medio fiable, auditable e independiente a instancia de SANTANDER, y llevado a cabo por medio de la Entidad notificante, que emite la presente Certificación, de conformidad con las previsiones contenidas tanto en el artículo 40.3º del Real Decreto 1720/2007 (...)”.

En relación a ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC S.A.

Con fecha 15/07/2015 se solicitó a ONEY información relativa a D. **I.I.I.**, NIF **J.J.J.**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, así como respecto al procedimiento que, en su caso, tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento de pago. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 27/07/2015, se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de ONEY, la entidad manifiesta que aquella es **A.A.A.**. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- ONEY expone que para la realización de los envíos de las cartas de requerimiento previo de pago utiliza los servicios de una tercera empresa, EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX) Se aporta copia contrato para la prestación de servicios para la notificación del requerimiento previo de pago de 20/07/2010, suscrito entre EQUIFAX y ACCORDFIN ESPAÑA EFC S.A. (hoy ONEY, tras el cambio de denominación social, inscrito en el RMC con fecha 21/05/2013).
- ONEY aporta copia de una comunicación de 31/07/2014, identificada con el código NT*****, dirigida al afectado a la dirección señalada en el primer apartado, y en la que se le informa de la existencia de una deuda por valor de 157,12 €, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago (se le da un plazo de 10 días para el pago).
- ONEY aporta copia de certificado expedido por EMFASIS BILLING & MARKETING SERVICES S.L., como prestador del servicio de envío de requerimientos previos de pago de ONEY, en virtud de contrato marco de 22/05/2014 celebrado entre EQUIFAX y aquella entidad. En el certificado se establece:

*Que con fecha 1 de agosto de 2014, se realizó el proceso de generación e impresión de 0001408 comunicaciones, remitido por Equifax, a través de fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia NT*****1, y última comunicación a procesar la de referencia NT*****2, de acuerdo a criterios de clasificación ascendente por número de código postal.*

*Que en dicho proceso se generó la comunicación de referencia NT*****3 **I.I.I.** y domicilio, **A.A.A.**.*

Dicha comunicación, se generó, imprimió y ensobró, sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

Con fecha 4 de agosto de 2014, se puso a disposición del servicio de envíos



postales, para su posterior distribución por parte de dicho Servicio, un total de 0001408 comunicaciones de referencias NT*****1, la primera y NT*****2, la última. Dentro de las cuales, se encontraba la comunicación de referencia NT*****3 **I.I.I.** y domicilio , **A.A.A.**.

Todo el procedimiento de generación de comunicaciones se desarrolló, de acuerdo a las instrucciones y pautas recogidas en el contrato señalado, sin que se produjesen a lo largo de sus distintas fases, hechos que impidiesen el normal desarrollo del mismo.

Junto con este certificado se adjunta un albarán de entrega en CORREOS de 04/08/2014 referente al envío por cuenta de ONEY de un total de 1408 cartas (164+581+663). Este documento carece del correspondiente sello o validación mecánica.

- ONEY aporta certificado de 21/07/2015 emitido por EQUIFAX en el que se señala que "a fecha de la presente no consta que la carta de notificación de requerimiento previo de pago enviada en fecha 04/08/2014 con ref. NT*****3 y dirigida a **I.I.I.**, con dirección en **D.D.D.**, en la localidad de **A.A.A.**, con Código Postal **A.A.A.**, fuera devuelta por motivo alguno al apartado de Correos nº ***** de la que es titular EQUIFAX."

En relación a BANCO CETELEM S.A.

Con fecha 15/07/2015 se solicitó a CETELEM información relativa a D. **I.I.I.**, NIF **J.J.J.**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, así como respecto al procedimiento que, en su caso, tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento de pago. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 28/07/2015, se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de ONEY, la entidad manifiesta que aquella es **(C/.....1), A.A.A. ***LOCALIDAD.1, Salamanca**. Se aporta impresión de pantalla al respecto.

Esta dirección es la que aparece consignada en los tres contratos de préstamo suscritos por el denunciante con la entidad, fechados a 03/09/2012 (nº ***CONTRATO.1), 05/09/2012 (nº ***CONTRATO.2) y 10/01/2014 (nº ***CONTRATO.3), de los que se aporta copia

- CETELEM expone que para la realización de los envíos de las cartas de requerimiento previo de pago utiliza los servicios de una tercera empresa, EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX). Se aporta copia contrato para la prestación de servicios para la notificación del requerimiento previo de pago de 01/07/2009, suscrito entre EQUIFAX y CETELEM.
- CETELEM aporta copia de tres comunicaciones dirigidas al afectado a la dirección señalada en el primer apartado, y en las que se le informa de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. En concreto:
 - o Escrito de 13/01/2014, identificado con el código NT*****4 y relativo a una deuda por valor de 238,62 €.

- o Escrito de 13/01/2014, identificado con el código NT*****5 y relativo a una deuda por valor de 242,94 €.
- o Escrito de 09/06/2014, identificado con el código NT*****6 y relativo a una deuda por valor de 209,02 €.
- CETELEM aporta copia de tres certificados expedidos por BB DATA PAPER, como prestador del servicio de envío de requerimientos previos de pago de EQUIFAX, en virtud de contrato marco de 11/03/2013 celebrado entre EQUIFAX y aquella entidad. En los certificados se establece:

- o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****4:

*Que con fecha, 15/01/2014, se realizó el proceso de generación e impresión de 4126 requerimientos de pago, cuyas referencias son NT*****7, la primera y NT*****8, la última.*

*Que en dicho proceso se generó el requerimiento de referencia NT*****4 H.H.H.. Referencia que consta cifrada en el código de barras superior derecho, de la comunicación que se acompaña.*

Dicho requerimiento, se generó, imprimió y ensobró, sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

*Con fecha 15 de enero de 2014, se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por parte de dicho Servicio, un total de 4126 requerimientos de referencias NT*****7, la primera y NT*****8, la última. Dentro de las cuales, se encontraba el requerimiento de referencia NT*****4 H.H.H.*

Todo el procedimiento de generación de requerimientos de pago, se desarrolló, de acuerdo a las instrucciones y pautas recogidas en el Contrato Marco anteriormente mencionado, sin que se produjesen a lo largo de sus distintas fases, hechos que impidiesen el normal desarrollo del mismo.

Junto con este certificado se adjunta copia de un albarán de entrega en CORREOS de 15/01/2014 referente al envío por cuenta de CETELEM de un total de 4126 cartas. Este documento presenta la correspondiente validación mecánica del operador postal, constando como fecha de admisión 15/01/2014.

- o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****5:

*Que con fecha, 15/01/2014, se realizó el proceso de generación e impresión de 4126 requerimientos de pago, cuyas referencias son NT*****7, la primera y NT*****8, la última.*

*Que en dicho proceso se generó el requerimiento de referencia NT*****5 H.H.H.. Referencia que consta cifrada en el código de barras superior derecho, de la comunicación que se acompaña.*

Dicho requerimiento, se generó, imprimió y ensobró, sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

*Con fecha 15 de enero de 2014, se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por parte de dicho Servicio, un total de 4126 requerimientos de referencias NT*****7, la primera y NT*****8,*



*la última. Dentro de las cuales, se encontraba el requerimiento de referencia NT*****5 **H.H.H.***

Todo el procedimiento de generación de requerimientos de pago, se desarrolló, de acuerdo a las instrucciones y pautas recogidas en el Contrato Marco anteriormente mencionado, sin que se produjesen a lo largo de sus distintas fases, hechos que impidiesen el normal desarrollo del mismo.

Respecto al envío de la comunicación a la que se refiere este certificado, se aporta copia del mismo albarán de entrega en CORREOS descrito en el punto anterior.

o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****6:

*Que con fecha, 11/06/2014, se realizó el proceso de generación e impresión de 5185 requerimientos de pago, cuyas referencias son NT*****9, la primera y NT*****10, la última.*

*Que en dicho proceso se generó el requerimiento de referencia NT*****6 **H.H.H.**. Referencia que consta cifrada en el código de barras superior derecho, de la comunicación que se acompaña.*

Dicho requerimiento, se generó, imprimió y ensobró, sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

*Con fecha 12 de junio de 2014, se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por parte de dicho Servicio, un total de 5185 requerimientos de referencias NT*****9, la primera y NT*****10, la última. Dentro de las cuales, se encontraba el requerimiento de referencia NT*****6 **H.H.H.***

Todo el procedimiento de generación de requerimientos de pago, se desarrolló, de acuerdo a las instrucciones y pautas recogidas en el Contrato Marco anteriormente mencionado, sin que se produjesen a lo largo de sus distintas fases, hechos que impidiesen el normal desarrollo del mismo.

Junto con este certificado se adjunta copia de un albarán de entrega en CORREOS de 12/06/2014 referente al envío por cuenta de CETELEM de un total de 5185 cartas. Este documento presenta la correspondiente validación mecánica del operador postal, constando como fecha de admisión 13/06/2014.

- En relación al control de devoluciones de las comunicaciones citadas, CETELEM aporta tres certificados de 21/06/2015 emitidos por EQUIFAX en los que se señala:

o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****4:

*que “a fecha de la presente no nos consta que la carta de requerimiento de pago con ref NT*****4, enviada el 13/08/2014 (sic) y dirigida a **G.G.G.**, con dirección en **E.E.E.**, en la localidad de **A.A.A.** con código Postal **A.A.A.— A.A.A.**, fuera devuelta por motivo alguno el apartado de Correos n° ***** de la que es titular EQUIFAX.”*

- o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****5:
*que “a fecha de la presente no nos consta que la carta de requerimiento de pago con ref NT*****5, enviada el 15/01/2014 y dirigida a G.G.G., con dirección en E.E.E., en la localidad de A.A.A. con código Postal A.A.A.— A.A.A., fuera devuelta por motivo alguno el apartado de Correos n° ***** de la que es titular EQUIFAX”.*
- o En relación a la comunicación identificada con el código NT*****6:
*que “a fecha de la presente no nos consta que la carta de requerimiento de pago con ref NT*****6, enviada el 11/06/2014 (sic) y dirigida a G.G.G., con dirección en E.E.E., en la localidad de A.A.A. con código Postal A.A.A.— A.A.A., fuera devuelta por motivo alguno el apartado de Correos n° ***** de la que es titular EQUIFAX..”.*

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 datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la 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”.

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 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 (en adelante RLOPD), que establece:

“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 concurren 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.

(...)

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre “Información previa a la inclusión”:

“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”.

Y las entidades denunciadas han aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirva para acreditar tal requerimiento previo de pago, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización de tal requerimiento previo a la inclusión en ficheros de morosidad, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la

aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la entidad denunciada al domicilio del denunciante”.

De manera concreta, la sentencia dice que:

“Entre tales documentos destacan los siguientes:

1.- Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

2.- Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se establece que el requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.

3.- Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.

4.- Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.

5.- Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante”.

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada e individualizada a nombre de la denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera/s entidad/es independiente/s que acredite su generación, impresión y puesta en correos; (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación (en este caso concreto, CORREOS Y TELÉGRAFOS SAE) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente a las entidades denunciadas).

No obstante, hay que indicar que, en relación con la entidad ONEY, y respecto al albarán aportado (con la indicación de admitido), este documento debe, al tratarse del gestor postal CORREOS Y TELÉGRAFOS SAE, contar con la validación adecuada, mecánica o sello y firma autorizada; por lo que procede apercibir a dicha entidad para que, en el futuro, conserve la documentación suficiente y adecuada de su gestor postal, que acredite el envío efectivo de los requerimientos previos de pago a llevar a cabo, con esa validación.

Los hechos anteriormente relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38 y 39 del RLOPD, toda vez que BANCO CETELEM, S.A., BANCO SANTANDER, S.A., y ONEY SERVICIOS

FINANCIEROS EFC, S.A. mantuvieron de forma correcta los datos del denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia ASNEF, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (*"actual"*) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

De todo lo anteriormente expuesto y de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 11 del Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora aprobada por Real Decreto 1398/1993 de 4 de agosto y el artículo 126 del RLOPD, procede no iniciar procedimiento sancionador y archivar el expediente de actuaciones previas de investigación.

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 **E/00230/2015** en relación con las entidades **BANCO CETELEM, S.A., BANCO SANTANDER, S.A. y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.**
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO CETELEM, S.A., BANCO SANTANDER, S.A. y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.** y a D. **I.I.I.I.**

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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