



Expediente Nº: E/00332/2014

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 D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que **BANCO CETELEM, S.A.** (en lo sucesivo CETELEM) en el que denuncia que dicha entidad ha incluido sus datos personales en el fichero de información de solvencia patrimonial **ASNEF** sin haber efectuado previo requerimiento de pago.

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:

1º) Con fecha 30 de diciembre de 2013 se solicitó a CETELEM información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago efectuado como paso previo a su inclusión en el fichero de información de solvencia ASNEF, así como respecto al procedimiento que tenga implementado la entidad para practicar tal requerimiento previo de pago. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de CETELEM, aquélla es **(C/.....1)**. Aportaron impresión de pantalla al respecto.
- CETELEM expone que tiene externalizado el proceso de envío de los requerimientos previos de pago a través de la empresa **EQUIFAX IBÉRICA SL** (en adelante EQUIFAX), con la que tiene suscrito un contrato de prestación de servicios de 1 de julio de 2009 . En el marco del contrato señalado terceras entidades se encargan de la impresión, ensobrado y puesta en Correos de las comunicaciones.
- CETELEM aporta copia de un requerimiento de pago de fecha 11 de marzo de 2013 remitido a nombre del denunciante a la dirección señalada en el primer apartado, informándole de la existencia de una deuda por valor de 159,00 € y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago. El requerimiento

aparece identificado con el código **NT*******.

- CETELEM aporta copia de un certificado emitido por BB DATA PAPER, como prestador del servicio de generación de notificaciones de inclusión en ASNEF, en virtud de Contrato Marco de 11 de marzo de 2011.

En el certificado se establece que con fecha 13 de marzo de 2013 se generó e imprimió la notificación identificada con el código NT***** y dirigida a nombre de **A.A.A.**, sin que se produjese ninguna incidencia. En el mismo certificado se establece que la notificación citada fue puesta a disposición de Correos para su envío el 14 de marzo de 2013.

- CETELEM manifiesta que el servicio contratado con EQUIFAX *“contempla igualmente el control del correo devuelto (...) sin que conste que la carta remitida al reclamante haya sido devuelta”*.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 29 de la LOPD prevé la existencia de los denominados ficheros de solvencia patrimonial, siendo dicho artículo del tenor siguiente:

“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."

Por su parte, y en desarrollo de lo anterior, el artículo 38.1 del Real Decreto 1720/2007 de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD, dispone, al respecto de los requisitos para la inclusión de datos de un tercero, en un fichero de solvencia, lo siguiente:

"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."*

Junto a lo anterior, el artículo 39 del mencionado RD, establece lo siguiente::

"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."

III

El denunciante señala que tuvo conocimiento de su inclusión en el fichero de solvencia ASNEF, sin que CETELEM previamente, realizara el correspondiente requerimiento de pago previo a la inclusión en dichos ficheros.

De acuerdo a las actuaciones practicadas y a partir de la información facilitada por CETELEM, ha de señalarse que dicha entidad tiene suscrito un contrato de prestación de servicios con la mercantil EQUIFAX IBÉRICA S.L, cuyo objeto principal consiste en el envío de la carta de requerimiento de pago previa a la inclusión en los correspondientes ficheros de solvencia patrimonial y crédito a los deudores de la referida entidad financiera.

En la base de datos de CETELEM consta una dirección de contacto del denunciante, siendo ésta, **(C/.....1)**, que coincide con aquella señalada por el denunciante como domicilio a efecto de notificaciones en el presente procedimiento.

Entre la documentación aportada—prueba documental—consta el proceso de generación e impresión de la correspondiente carta a la dirección que consta en sus sistemas asociada al denunciante: requerimiento nº **NT*******.

El mismo fue puesto a disposición del Servicio Oficial de Correos, sin que se haya puesto de relieve ninguna anomalía en el envío en la dirección que consta aportada asociada a la afectada.

*“Por medio de la presente le requerimos formalmente el pago de la cantidad que nos adeuda que asciende a **159,00 €**. (...)en caso de persistir en el impago, sus datos serán incluidos en los ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias”.*

Esta última información consta en la copia de la carta aportada por CETELEM de fecha 11 de marzo de 2013 enviada a la siguiente dirección: A.A.A. **(Alicante)**.

IV

La presunción de inocencia debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta:

“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.

La **presunción de inocencia** rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o **administrativa** (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

Hemos de señalar que consta la reclamación, por parte de CETELEM, de una “*deuda*” cierta, vencida y exigible con la Entidad denunciada a nombre del denunciante, siendo un ámbito que no ha sido objeto de discusión por el denunciante en su escrito de

denuncia, debiendo señalar, en todo caso que dentro del ámbito competencial de esta Agencia no se encuentra la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato, más allá de lo estrictamente referido a la observancia de los principios que fija la LOPD en materia de la protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar la legitimidad o no de una deuda, habrá de instarse una clarificación ante las instancias correspondientes de consumo o ante los órganos jurisdiccionales competentes en la materia.

Por consiguiente, CETELEM ha aportado certificado referido a la existencia de una comunicación de requerimiento de pago y el modo de proceder a saldar la misma; así como, la advertencia de las consecuencias legales en caso de incumplimiento.

*“El pago del importe adeudado puede realizarlo mediante ingreso o transferencia bancaria en la cuenta que **Banco Cetelem, S.A** dispone en el Banco Santander con nº ***CCC.1, indicando nombre, apellidos y DNI del titular del contrato”.*

“...será incluido en los ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias”.

La entidad denunciada no ha aportado certificado emitido por Correos referido a la presentación ante dicha entidad por EQUIFAX, en fecha 14 de marzo de 2013, del lote de comunicaciones entre las que se encontraba la del denunciante, si bien ha aportado otros elementos probatorios en dicho sentido, como es un certificado expedido por la propia EQUIFAX en torno a su generación y su tramitación.

No cabe entender la concurrencia de una actuación infractora por parte de CETELEM, a partir del citado derecho a la presunción de inocencia, al desarrollar un sistema que ha derivado en casos anteriores en archivos por parte de esta Agencia, a que CETELEM ha aportado elementos indiciarios de una actuación eficiente por parte de dicha entidad, encaminada a la realización del citado requerimiento, a través de los servicios prestados por una tercera entidad, EQUIFAX, que ha certificado la realización del requerimiento correspondiente, de ahí que se deba ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

No obstante, se requiere a CETELEM para que implemente el procedimiento por el cual efectúan sus requerimientos, de tal forma que en todo caso se recabe certificación de Correos que acredite de forma indubitada su puesta a disposición ante Correos de las comunicaciones individualizadas para su efectivo envío así como a probar la existencia de un sistema de control de devoluciones individualizadas aplicado al caso concreto.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **REQUERIR** a **CETELEM** la implementación de los trámites adicionales descritos en el párrafo final del Fundamento Jurídico IV de la presente resolución.

3. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO CETELEM, S.A.** y a **D. 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 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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos