

Expediente Nº: E/00350/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 2 de enero de 2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** por la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**) sin su consentimiento y contra **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, por no notificarle la inclusión de sus datos en su fichero BADEXCUG, a solicitud de VODAFONE.

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:

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. manifiesta que las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**) fueron dadas de alta el 16/05/2016 y dadas de baja el 10/10/2016.

Dicha entidad, como consecuencia de la existencia de un impago de 1.514,36€, solicita la inclusión de los datos del denunciante en el fichero BADEXCUG con una fecha de alta 08/01/2017.

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., en marzo de 2017 recibe copia de la denuncia policial presentada por el denunciante y tiene conocimiento de la reclamación presentada por el denunciante ante la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla la Mancha, sobre la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**).

En respuesta a dicha reclamación, VODAFONE aporta grabación de la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**) así como albarán de entrega de los terminales en el domicilio del denunciante.

En este sentido, el denunciante manifiesta que no reconoce su voz en las grabaciones aportadas y tampoco reconoce la entrega de los terminales.

Ante tales afirmaciones, **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** vuelve a analizar el caso, remitiéndolo al departamento de fraude, tras lo cual la deuda requerida se califica como fraude y se procede a cancelar la deuda existente.

De manera que cuando el 11/08/2017 el denunciante interpone reclamación ante la SETSI, **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** alega que ya se ha cancelado la deuda asociada al denunciante, y que los datos del denunciante fueron dados de baja en el fichero BADEXCUG el 05/03/2017, por lo que la SETSI el 16/10/2018 dicta resolución declarando la inexistencia de deuda reclamada.

En lo relativo a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, se ha constado que se remite carta al denunciante el 10/01/2017, a la dirección **A.A.A.**, informándole de que a solicitud de

VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. sus datos personales aparecen registrados con una fecha de alta 08/01/2017, en el fichero BADEXCUG, por un importe de 1.514,36€.

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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) 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.”

II

En este caso se presenta denuncia contra **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** por la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**) sin su consentimiento y contra **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, por no notificarle la inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG, a solicitud de VODAFONE.

Por su parte la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** ha aportado grabación de la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**) así como albarán de entrega de los terminales en el domicilio del denunciante.

En este sentido, el denunciante manifiesta que no reconoce su voz en las grabaciones aportadas y tampoco reconoce la entrega de los terminales.

Ante tales afirmaciones, **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** vuelve a analizar el caso, remitiéndolo al departamento de fraude, tras lo cual la deuda requerida se califica como fraude y se procede a cancelar la deuda existente.

En lo relativo a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, se ha constado que se remite carta al denunciante el 10/01/2017, a la dirección **A.A.A.**, informándole de que a solicitud de **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** sus datos personales aparecen registrados con una fecha de alta 08/01/2017, en el fichero BADEXCUG, por un importe de 1.514,36€.

III

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga*

por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) “... consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

IV

El artículo 29 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 concurran 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.

Por su parte el art. 40 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 1720/2007—RLOPD—establece que:

"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."

V

En lo que respecta a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**, hemos de proceder a analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

En consecuencia en lo relativo a **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** procede archivar esta denuncia toda vez que se ha constatado que dicha entidad actuó con la diligencia debida en la recogida de los datos del denunciante, en el momento de formalizar y verificar la contratación objeto de esta reclamación, y que una vez tuvo conocimiento de la denuncia policial interpuesta por el denunciante y reclamación presentada ante la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla la Mancha, sobre la contratación de las líneas móviles (**G.G.G.** y **F.F.F.**), en marzo de 2017, declara dicha contratación fraudulenta, y procede a la cancelación de la deuda.

De manera que cuando el 11/08/2017 el denunciante interpone reclamación ante la SETSI, **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** alega que ya se ha cancelado la deuda asociada al denunciante, y que los datos del denunciante fueron dados de baja en el fichero BADEXCUG el 05/03/2017, por lo que la SETSI el 16/10/2018 dicta resolución declarando la inexistencia de deuda reclamada.

Por lo que en virtud de los hechos constatados, se infiere diligencia debida en sus actuaciones por parte de **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.**

VI

En relación a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.**, señalar que en cumplimiento del artículo 40.3 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, antes indicado, dicha entidad tiene contratada la impresión y envío de las notificaciones de inclusión con terceros con IMPRELASER, S.L. y el envío de las mismas con CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. (en adelante, CIT) a través del operador postal UNIPOST.

En el caso que nos ocupa, la notificación de inclusión fue enviada a la dirección **A.A.A.**, mediante carta emitida con fecha 10/01/2017 y depositada en los servicios postales el mismo día.

Además se acredita dicha notificación aportando el código de barras **E.E.E.** que lo identifica, así como albarán de entrega de UNIPOST y certificado de IMPRELASER acreditando que dicha carta no ha sido devuelta.

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 **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y **D.D.D.**

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