

Expediente Nº: E/00605/2017

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U.** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 13/12/2016 tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que denuncia a **GESCOBRO COLLECTION SERVICES S.L.U.** (en lo sucesivo GESCOBRO), por los siguientes hechos: La entidad denunciada GESCOBRO ha incluido sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago. Tiene conocimiento de este hecho por sendas notificaciones de inclusión que le han sido enviadas.

En la primera denuncia no reconoce ninguna deuda con dicha entidad, pero admite conocer a la empresa porque ha recibido repetidas llamadas telefónicas durante varios meses con motivo de su presunta deuda; dirigidas no solo a él, sino también a familiares. Puso una denuncia por esto ante un Juzgado de Valencia.

Unos días después, cursa otra denuncia ante la AEPD sobre los mismos hechos, pero añadiendo que la deuda reclamada podría tratarse de una que tenía con la entidad BANKIA, deuda que fue ya objeto de una denuncia ante la AEPD, también por inclusión en fichero de solvencia sin requerimiento previo de pago. Dicha denuncia terminó en procedimiento sancionador con sanción a BANKIA. El denunciante piensa que GESCOBRO podría haber adquirido su deuda con BANKIA, en cuyo caso reclama que no se le ha notificado la cesión.

Por último, denuncia a EQUIFAX IBERICA S.L. (en lo sucesivo EQUIFAX) y EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en lo sucesivo EXPERIAN), por incluir sus datos en sus ficheros de solvencia sin enviar un requerimiento previo de pago, y por no atender sus solicitudes de cancelación. Según argumenta, la falta de requerimiento de pago convierte a la deuda en no cierta, vencida y exigible, y por tanto sus datos deben poder ser cancelados de los mencionados ficheros.

El denunciante aporta abundante documentación, entre ellas:

Notificación de inclusión en ASNEF de fecha 19/11/2016 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **E.E.E.. \*\*\*CP.1. VALENCIA (VALENCIA)**, con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada GESCOBRO y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 18/11/2016 y saldo impagado igual a 2.703,85 euros.

Notificación de inclusión en BADEXCUG de fecha 22/11/2016 referenciada e individualizada a nombre del denunciante con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada GESCOBRO y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 20/11/2016 y saldo impagado igual a 2.703,85 euros.

**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:

EQUIFAX en su escrito de fecha de registro 10/02/2017 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

A fecha 09/02/2017 no consta ninguna operación impagada asociada al identificador del denunciante.

En el histórico de notificaciones, asociada al informante GESCOBRO figura únicamente la que recibió y aporta el denunciante, con fecha 19/11/2017. La operación, de importe 2.703,85 euros y producto Otros, tiene su origen en un único vencimiento impagado, con fecha 01/11/2014, y fue dada de alta en 18/11/2016. Existen otras cuatro notificaciones asociadas al informante BANKIA con fechas de emisión 10/02/2015, 03/03/2015, 24/03/2015 y 21/04/2015.

En el histórico de bajas, consta la operación mencionada con fecha de baja 03/02/2017, por motivo "*DIRECTA*". Se pueden observar otras cuatro bajas de operaciones asociadas al informante BANKIA con fechas 19/02/2015 (motivo "*DIRECTA*"), 11/03/2015 y 13/04/2015 (motivo "*CLIENTE*") y 21/04/2015 (motivo "*DIRECTA*"), y relativas a un tipo de producto TARJETAS DE CRÉDITO.

Respecto a expedientes relacionados con el denunciante, constan tres, todos de cancelación: uno derivado de una solicitud recibida el 19/02/2015; otro de una solicitud recibida el 30/11/2016, pidiendo la cancelación de los datos informados por GESCOBRO pero denegada porque fueron confirmados por dicha empresa; y otra recibida el 12/12/2016, con idéntico resultado.

La empresa EXPERIAN en su escrito de fecha de registro 01/03/2017 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

A fecha 15/02/2017 no consta ninguna operación impagada asociada al identificador del denunciante.

En el histórico de notificaciones, asociada al informante GESCOBRO figura únicamente la que recibió y aporta el denunciante, con fecha 22/11/2017. Existen otras dos notificaciones asociadas al informante BANKIA con fechas de emisión 10/02/2015 y 24/03/2015 relativas a Tarjetas de Crédito.

En lo relativo a la historia de la operación informada por GESCOBRO, de número **C.C.C.**, se observa que fue dada de alta el 20/11/2016, por importe 2.703,85 euros, y permaneció con este importe hasta el 03/02/2017, momento en que fue dada de baja "*por petición de la entidad informante*", según consta en el escrito de alegaciones.

Respecto a expedientes relacionados con el denunciante, constan dos de cancelación: uno derivado de una solicitud recibida el 07/12/2016 pidiendo la cancelación de los datos informados por GESCOBRO pero denegada porque fueron confirmados por dicha empresa; y otra recibida el 19/12/2016, con idéntico resultado.

GESCOBRO en su escrito de fecha de registro 11/04/2017 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Con fecha 03/11/2015, GESCOBRO suscribió con BANKIA y BFA TENEDORA DE ACCIONES S.A.U. (en lo sucesivo BFA), un contrato de cesión de créditos, formalizada ante notario. Entre los créditos cedidos se encontraba el

correspondiente al denunciante, derivado de un contrato de tarjeta de crédito suscrito por él con BANKIA extremo que queda acreditado con testimonio notarial de fecha 28/03/2017 aportado en el requerimiento de información. Sin embargo, no se aporta contrato de cesión de créditos.

Se proporciona un certificado expedido con fecha 20/12/2015 por BANKIA y BFA en el que acreditan que practicada la liquidación de la operación con número **G.G.G.**, formalizada con fecha 02/11/2011 entre el denunciante y BANKIA, presenta a día 06/11/2015 un saldo vivo actualizado de 2.703,85 euros.

También se aporta una impresión con los datos personales de la deuda del denunciante, que BANKIA pasó a la empresa denunciada GESCOBRO, en el marco del contrato de cesión de créditos, y en el que se observa que los datos concuerdan con toda la documentación analizada hasta el momento.

En lo tocante a la notificación de la cesión de la deuda con aviso de inclusión en ficheros de solvencia, se encuentran los siguientes documentos:

- o Copia de la carta, de número de referencia **C.C.C.** (coincide con el número del contrato) fechada a 09/11/2015, firmada en representación de la entidad denunciada y de BANKIA dirigida al denunciante a la dirección **F.F.F.** \*\*\*CP.1. VALENCIA, en la que le comunican la cesión de una deuda derivada de un contrato suscrito por el denunciante con BANKIA a la entidad denunciada. Incluye asimismo el importe de la deuda pendiente de pago (2.703,85 euros a fecha 27/10/2015) y advertencia de que podría incluirse la misma en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 30 días.
- o Certificado con fecha 28/02/2017 expedido por PROMARBA S.L., como prestador del servicio de gestión para el envío de notificaciones en virtud del contrato celebrado a tal efecto con fecha 03/08/2015 entre dicha empresa y GESCOBRO, por el cual manifiestan que la notificación relativa a la cesión de créditos, con referencia **C.C.C.** fue impresa el 05/11/2015, fue puesta a disposición del Servicio Postal para su distribución el día 10/11/2015, y, como encargados del control de las notificaciones devueltas declaran que la mencionada notificación no ha sido devuelta.
- o Albaranes de entrega en servicios postales relativos a las fechas 09/11/2015 (Unipost), 07/11/2015 (Unipost), 06/11/2015 (Correos), 09/11/2015 (Correos). Los dos primeros tienen una firma manuscrita y los dos segundos un sello de Correos con la fecha correspondiente.
- o Contrato firmado el 03/08/2015 entre PROMARBA SERVICIOS MARKETING DIRECTO SL y GESCOBRO de prestación de servicios de impresión de notificaciones, entrega en servicios postales, certificados de envío y gestión de devoluciones. Entra en vigor el propio 03/08/2015 y tiene una duración de 6 meses, prorrogable tácitamente en periodos de igual duración que el contrato inicial.

Unos días después, en su escrito de fecha de registro 17/04/2017 GESCOBRO ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

La primera comunicación con el denunciante se realizó mediante la carta de comunicación de cesión ya descrita (con fecha 09/11/2015), y a partir de ahí

siguieron varias llamadas telefónicas (la primera llamada data de 16/11/2015), cuyo registro de fechas y contenidos ilustran con varias impresiones de pantalla. Muchas de las entradas coinciden con la lista suministrada por el denunciante. En los comentarios de los registros se puede leer que han intentado que el denunciante les dé un correo electrónico para enviarles la carta de comunicación de la cesión (“HELLO LETTER” o “HL”), negándose éste a darles información personal. Pero el día 07/12/2015 él les envía un correo, que se aporta en su denuncia, con lo que la empresa denunciada obtuvo ya su dirección de correo para enviarle la carta. Además, desde la comunicación del 25/11/2015 ya parece que el denunciante sabe que el asunto está relacionado con BANKIA, posiblemente porque le han informado en las llamadas telefónicas previas.

Aportan copia del contrato de tarjeta de crédito de pago aplazado suscrito por el denunciante con BANKIA, firmado el 02/11/2011.

La empresa denunciada procedió a solicitar la exclusión de los datos del denunciante con fecha 03/02/2017 de los ficheros ASNEF y BADEXCUG, lo cual se llevó a cabo de forma efectiva, en base a la información que han reportado a la AEPD las empresas EQUIFAX y EXPERIAN.

La empresa denunciada declara que el denunciante no ha realizado pago alguno desde que adquirieron por contrato de cesión la deuda del mismo.

## **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 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.

### **III**

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 y BADEXCUG. 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.

#### IV

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

También manifiesta que EQUIFAX y EXPERIAN, han incluidos sus datos en sus ficheros de solvencia sin enviar el requerimiento previo de pago, y por no atender sus solicitudes de cancelación.

Hay que señalar que de los elementos de prueba aportados no se aprecia que se haya vulnerado la LOPD.

En relación con la última cuestión planteada por el denunciante se le informa que no es obligación de los responsables de los ficheros el requerir de pago previo de la deuda con anterioridad a la inclusión de los datos en el fichero; tal deber recae en la entidad acreedora, en este caso GESCOBRO. No obstante, tanto EQUIFAX como EXPERIAN han acreditado haber cumplido su obligación legal al enviar al denunciante (por aportarlas el mismo), las notificaciones de inclusión en los citados ficheros de sus datos personales en relación con una deuda a instancias de la entidad informante GESCOBRO y, en cuanto a las solicitudes de cancelación, dichas entidades se limitan a ejecutar las instrucciones que le transmiten las entidades informantes en orden a incluir o cancelar dichos datos en sus ficheros.

En cuanto al requerimiento de pago exigible a GESCOBRO, como previo 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, consta acreditado.

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 44.3.1 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"*

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, GESCOBRO ha acreditado que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos con la empresa Promarba. Se aporta: copia de la carta, nº **C.C.C.**, de 09/11/2015, de GESCOBRO y de BANKIA dirigida a la dirección del denunciante **D.D.D.**, VALENCIA, en la que le comunican la cesión de una deuda derivada de la relación contractual que el denunciante mantenía con BANKIA, su importe y advertencia de que podría incluirse la misma en ficheros de morosidad; certificado expedido por Promarba manifestando que la notificación relativa a la cesión de créditos, nº **C.C.C.** fue impresa el 05/11/2015, puesta a disposición del Servicio Postal para su distribución el día 10/11/2015, y, que la mencionada notificación no ha sido devuelta.

También se aportan albaranes de entrega en servicios postales relativos a las fechas 09/11/2015, 07/11/2015, 06/11/2015, 09/11/2015, debidamente firmados y los dos últimos validados con el sello de Correos.

Además, como consta en el hecho segundo, GESCOBRO ha manifestado que junto a la carta de comunicación de cesión de deuda, hay llamadas telefónicas posteriores de las que aporta impresiones de pantalla con su registro en cuanto a la fecha y contenido. En los comentarios de estos registros se intuye que se ha intentado por parte de la empresa que el denunciante les aporte la dirección de correo electrónico para enviarle la carta de la cesión, negándose a ello. No obstante, GESCOBRO consigue posteriormente su e-mail pudiéndole remitir la citada carta.

Por otra parte, como consecuencia de las actuaciones previas llevadas a cabo GESCOBRO procedió a solicitar la exclusión de los datos del denunciante con fecha 03/02/2017 de los ficheros ASNEF y BADEXCUG, lo que demuestra una actuación razonablemente diligente.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo el requerimiento previo de pago exigido a la entidad informante y su adecuación a 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 **GESCOBRO COLLECTION SERVICES S.L.U.** y **B.B.B.**.

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