



Expediente N°: E/00644/2016

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

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

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 5 de enero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que el 27 de octubre de 2015 recibe notificación de inclusión en BADEXCUG, por una deuda con KUTXABANK S.A., no habiendo realizado el requerimiento previo de pago a la inclusión, y además el 11 de noviembre de 2015 presento escrito de oposición a Experian Bureau de Crédito S.A., y a 21 de diciembre de 2015 no ha recibido respuesta.

**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:

La empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

El documento numerado "2", BADEXCUG, incluye una deuda vigente a fecha 11/3/2016 asociada al denunciante e informada por la entidad KUTXABANK S.A. por importe 3.825,87 euros cuya fecha de alta es 25/10/2015.

El documento numerado "5", BADEXESPACIO, incluye un expediente ("C\*\*\*\*\*") asociado al denunciante relativo a un ejercicio del derecho de cancelación que según manifiesta EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., fue recibida por correo certificado con fecha 13/11/2015.

El adjunto numerado "6" se corresponde con la información contenida en el expediente citado en el párrafo anterior. El escrito de solicitud coincide con el que el denunciante adjunta a la denuncia, fechado el 10/11/2015. El expediente incorpora además:

Documento Nacional de Identidad de la interesada

Documentos adjuntos a la solicitud listados en dicho escrito.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información de la AEPD, EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. manifiesta que "KUTXABANK S.A. denegó la cancelación solicitada".

Carta de contestación enviada por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. con fecha 17/11/2015 al denunciante, en la que le comunican la no procedencia de la

cancelación de los datos por haber sido confirmados por la entidad informante.

Copia de documento "impreso de admisión de relaciones de certificados" de Correos de fecha 30/11/2015 en el que figura un listado de envíos con una señal sobre el número "5", que refiere como destino **B.B.B. (\*\*CP.1)**.

Copia de la carta enviada al denunciante por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. con sello de correos del 30/11/2015 indicativo de "Franqueo Pagado en oficina", sello de correos con fecha 26/12/2015 indicativo de "41-O.T. GINES", y sello con indicación "CADUCADO EN LISTA".

La empresa KUTXABANK S.A. ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta domicilio **(C/....1), SEVILLA**. Este domicilio coincide con el facilitado por el denunciante a la Agencia.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información de la AEPD, KUTXABANK S.A. manifiesta que utiliza los servicios de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. "para realizar el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y crédito".

Documento de EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. firmado con fecha 14/3/2016 que certifica:

Que KUTXABANK S.A. ha contratado con EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. el servicio de impresión y envío de Requerimientos Previos de Pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Que con fecha 8/10/2015 fue enviado el requerimiento previo de pago de KUTXABANK S.A. sobre el que facilita los siguientes datos:

Número de documento identificativo: **\*\*\*NIF.1**

Código de Operación: 00000000000000000000\*\*\*\*\*

Nombre y apellidos / Razón social: **A.A.A.**

Dirección, C.P., localidad: **(C/....1), SEVILLA**

Importe impagado: 1060,89 Euros

Tipo producto: Préstamo Hipotecario

Plazo de días antes de su inclusión en ficheros de insolvencia: 10.

Adjunta copia del requerimiento de pago fechado el 7/10/2015 dirigido por KUTXABANK S.A. al denunciante a la dirección postal referida en los puntos anteriores, con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en

los ficheros de solvencia patrimonial. Asociado a este requerimiento figura el código "P0\*\*\*\*\*"

EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. adjunta copia de documento con encabezamiento IMPRE-LASER, S.L en el que figura para la fecha de carga 6/10/2015 dentro de un lote total de 18.175 notificaciones el siguiente rango asociado a KUTXABANK S.A. al manifiesta pertenece el requerimiento de pago objeto de análisis:

DESDE: P0\*\*\*\*\*1.  
HASTA: P0\*\*\*\*\*2.

EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. adjunta copia de documento con encabezamiento IMPRE-LASER, S.L y sello "Recibí, conforme" de CTI TECNOLOGIA Y GESTIÓN, S.L. en el que figuran para la fecha de carga 6/10/2015 un total de 931 notificaciones asociadas a la entidad KUTXABANK S.A. dentro de un lote total de 18.175.

EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. adjunta copia de Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST con fecha 26/10/2015 en el que figura como cliente la entidad CTI TECNOLOGIA Y GESTIÓN, S.L., como "Nombre Origen" IMPRE-LASER, S.L y como fecha de facturación 8/10/2015. No figura en éste la referencia individualizada del requerimiento de pago. Refiere un total del cliente que suma 18.175 cartas.

Que EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. presta además a KUTXABANK S.A. el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago y no tiene constancia a 14/3/2016 de que el requerimiento de pago objeto de análisis haya sido devuelto por los servicios postales.

Se adjunta contrato que regula la prestación del servicio de envío de requerimientos previos de pago entre KUTXABANK S.A. y EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. de fecha 20/2/2013.

## **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 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.”*

#### IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, la entidad KUTXABANK S.A. tiene implementado un sistema de requerimiento previo del pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITA (en adelante Experian), encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.

La entidad KUTXABANK S.A. aporta copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante donde consta domicilio calle **(C/....1) – SEVILLA**.

Es de significar que el 8 de octubre de 2015 fue enviado el requerimiento previo de pago de KUTXABANK S.A, con número de documento identificativo: **\*\*\*NIF.1**, con Código de Operación: 00000000000000000000\*\*\*\*\*, a Dña. **A.A.A.**, a la calle **(C/....1) – SEVILLA**, por un Importe impagado de **1060,89** Euros, por el tipo de producto de Préstamo Hipotecario, y con un plazo de 10 días antes de su inclusión en ficheros de insolvencia.

Por otra parte Experian tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previos de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. y con IMPRELASER, SL, con el consentimiento de KUTXABANK, y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

Cada requerimiento previo de pago impreso y enviado por las referidas empresas en nombre de Experian tiene un número secuencial único que permite identificarlo, número que figura en el código de barras del reverso. El del requerimiento enviado es **P0\*\*\*\*\***.

Asimismo, la carta se generó el día 7 de octubre de 2015 y se remitió a Dña. **A.A.A.**, en la siguiente dirección **(C/....1) SEVILLA**.

Por otra parte en el certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 18.175 cartas de “Requerimientos Previos de Pago” de la “Carga:

06/10/2015". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a KUTXABANK S.A., comprenden un total de 931 requerimientos, desde el P0\*\*\*\*\*1 al P0\*\*\*\*\*2. La carta con Clave Nº P0\*\*\*\*\*3 (es decir, P-\*\*\*\*\*4) está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 18.175 cartas, para todas las entidades en conjunto.

Igualmente en el certificado expedido por CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 18.175 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 06/10/2015, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

Es de significar que en el certificado de UNIPOST acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 06/10/2015, se enviaron un total de 18.175 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificados, que las cartas fueron enviadas en fecha 08/10/2015.

Finalmente indicar que Experian presta además a KUTXABANK S.A. el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago y no tiene constancia a 14 de marzo de 2016 de que el citado requerimiento de pago haya sido devuelto por los servicios postales.

## V

En relación con la segunda cuestión planteada por la denunciante que presentó con fecha 11 de noviembre de 2015 escrito de oposición a Experian y que a fecha 21 de diciembre de 2015 no había recibido respuesta, es de significar que con fecha 13 de noviembre de 2015 recibió Experian la solicitud de cancelación de la denunciante.

Experian realiza la tramitación de los derechos de cancelación, rectificación y oposición por vía telemática. A tal efecto, el Servicio de Protección al Consumidor abre un expediente, y coloca la solicitud de ejercicio de derechos, en dicho expediente, a disposición sólo de la entidad que ha aportado los datos cuya cancelación se pide. La aplicación envía un email recordatorio a dicha entidad, pidiendo la confirmación de los datos del solicitante del ejercicio de derechos, esto es, si se deben dar de baja o no.

Es de señalar que KUTXABANK S.A., denegó la cancelación solicitada, y Experian con fecha 17 de noviembre de 2015, envió contestación a la denunciante dirigida a la dirección que ésta había facilitado en su escrito como domicilio a efectos de notificación, y en la que le comunican la no procedencia de la cancelación de los datos por haber sido confirmados por la entidad informante.

Asimismo consta que la carta fue devuelta a Experian por los servicios postales de Correos con fecha 26 de diciembre de 2015, y con la indicación en el sello postal de caducado en lista.

## VI

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 la entidad KUTXABANK 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 KUTXABANK 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 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