



Expediente Nº: E/00650/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **BANKIA, S.A., EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por D. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28/12/2015 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de denuncia presentada por D. **B.B.B.** (en adelante el denunciante) contra **POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.** (en adelante indistintamente entidad denunciada) por inclusión indebida en ficheros de morosidad, pues manifestaba que dicha entidad había realizado dicha inclusión *“sin ser requerido de pago ni avisado con anterioridad”*.

Para acreditar estos hechos aportaba copia de la siguiente documentación:

- Con fecha 02/06/2015 notificación de alta de la incidencia (fecha de alta 01/06/2015) en el fichero de solvencia ASNEF asociada al denunciante e informada por la entidad POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. por importe 60,20 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:

La empresa POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. en su escrito de fecha 29/03/2016 (registrado de entrada el 30/3/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

- Carta de fecha 15/4/2015 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda (72,41€, difiere de los 60,20 euros - alta en ASNEF-, si bien podría deberse a una modificación de la cuantía producida entre el envío de la carta y el alta en ASNEF) y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.
- Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta domicilio **A.A.A.)**. En los sistemas del denunciando consta un registro con la dirección del denunciante que coincide con la facilitada por el denunciante a la Agencia.

- Certificado de fecha 14/3/2016 de la empresa ESCO EXPANSION, S.L., encargada de la realización de las gestiones de cobro con los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 15/4/2015 (puesta a disposición de Correos y Telégrafos SAE el día 16/4/2015), y sobre la cual expone que no consta devolución.
- Se adjunta contrato entre la PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S.A. y ESCO EXPANSION, S.L. de fecha 30/10/2009 que regula la prestación del servicio de cobro a morosos. El contrato incluye en el Anexo II, de fecha 31/1/2014, el procedimiento para la notificación del requerimiento previo de pago así como de la información previa a la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.
- Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 1566 documentos con fecha 16/4/2015 en nombre de ESCO EXPANSION, S.L. sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.
- Certificado de fecha 14/3/2016 de la empresa ESCO EXPANSION, S.L., encargada de la realización de las gestiones de cobro con los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., del protocolo de envío y control de devoluciones de los requerimientos previos de pago remitidos a los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., que expone que el envío se realiza a través del servicio de correo ordinario provisto por CORREOS Y TELEGRAFOS, SAE.

Con fecha 1/6/2015 figura el alta de la incidencia en el fichero de solvencia ASNEF asociada al denunciante e informada por la entidad POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. por importe 60,20 euros, por el producto "TARJETAS DE CRÉDITO" como acredita el documento numerado "DOS", NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN, remitido por EQUIFAX IBERICA, S.L. (registrado de entrada el 21/3/2016, número de registro 109078/2016).

Con fecha 8/3/2016 figura cancelación de la incidencia anterior asociada al denunciante como acredita el documento numerado "CUATRO", FOTOCLÍ, remitido por EQUIFAX IBERICA, S.L. (registrado de entrada el 21/3/2016, número de registro 109078/2016)>>.

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 Directiva 95/46 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que traspone la LOPD, por su parte, establece en su artículo 6. 1. d) que *“Los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean....d) exactos, y cuando sea necesario, actualizados. Deberán tomarse todas las medidas razonables para que los datos inexactos o incompatibles, con respeto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificados”*, indicando el apartado 6.2 que: *“Corresponderá a los responsables del tratamiento garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1”*.

Por otra parte, el artículo 5 del Reglamento general de protección de datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 94/46/CE, en su apartado 1.d) establece que los datos personales serán: *“exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas necesarias para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan (<<exactitud>>)”*; norma en vigor y aplicable a partir del 25 de mayo de 2018.

La obligación establecida en el artículo 4 de la LOPD 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.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos. En los ficheros en los que se tratan datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias los datos son facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2 el citado artículo: *“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”*. Y el punto 4 de este mismo artículo 29 de la LOPD dispone también que: *“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, el artículo 37.1 y 3 del RLOPD establece que:

“1. El tratamiento de datos de carácter personal sobre solvencia patrimonial y crédito, previsto en el apartado 1 del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, se someterá a lo establecido, con carácter general, en dicha ley orgánica y en el presente reglamento.

(...)

3. De conformidad con el apartado 2 del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, también podrán tratarse los 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.

Estos datos deberán conservarse en ficheros creados con la exclusiva finalidad de facilitar información crediticia del afectado y su tratamiento se regirá por lo dispuesto en el presente reglamento y, en particular, por las previsiones contenidas en la sección segunda de este capítulo”.

De este modo, el artículo 38 del mismo Reglamento de Desarrollo de la LOPD determina 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.

2. (...).

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”.

A lo que hay que añadir lo que determina el artículo 43 del RLOPD, en relación con la responsabilidad en la inclusión en ficheros de morosidad:

“1. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

En este caso, POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. incorporó a sus sistemas de información los datos del denunciante en relación con una deuda, por productos financieros. Posteriormente, procedió a la inclusión en ficheros de morosidad, ASNEF concretamente, en relación con dicha deuda.

En este sentido, con fecha 28/12/2015 D. **B.B.B.** manifestó a esta Agencia que POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. había procedido a su inclusión indebida en ficheros de morosidad, pues manifestaba que dicha entidad había realizado dicha inclusión *“sin ser requerido de pago ni avisado con anterioridad”*.

Recordemos que en efecto, como se acredita en el expediente, en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF fueron registrados los datos personales del denunciante, dado que recibió notificación de fecha 02/06/2015 de alta de la incidencia (fecha de alta 01/06/2015) en el fichero de solvencia ASNEF asociada al denunciante e informada por la entidad POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. por importe 60,20 euros.

Por su parte, POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. ha aportado a esta Agencia documentación que acredita que emitió un requerimiento de pago al denunciante por la deuda de importe ya detallado con carácter previo a la inclusión de sus datos de carácter personal (en concreto nombre, apellidos, domicilio y núm. de DNI) en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, según se ha detalla anteriormente.

Dicha documentación es la siguiente:

- Carta de fecha 15/4/2015 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda (72,41€, difiere de los 60,20 euros - alta en ASNEF-, si bien podría deberse a una modificación de la cuantía producida entre el envío de la carta y el alta en ASNEF) y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.
- Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta domicilio **A.A.A.**). En los sistemas del denunciando consta un registro con la dirección del denunciante que coincide con la facilitada por el denunciante a la Agencia.
- Certificado de fecha 14/3/2016 de la empresa ESCO EXPANSION, S.L., encargada de la realización de las gestiones de cobro con los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 15/4/2015 (puesta a disposición de Correos y Telégrafos SAE el día 16/4/2015), y sobre la cual expone que no consta devolución.
- Se adjunta contrato entre la PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S.A. y ESCO EXPANSION, S.L. de fecha 30/10/2009 que regula la prestación del servicio de cobro a morosos. El contrato incluye en el Anexo II, de fecha 31/1/2014, el procedimiento para la notificación del requerimiento previo de pago así como de la información previa a la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.
- Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 1566 documentos con fecha 16/4/2015 en nombre de ESCO EXPANSION, S.L. sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.
- Certificado de fecha 14/3/2016 de la empresa ESCO EXPANSION, S.L., encargada de la realización de las gestiones de cobro con los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., del protocolo de

envío y control de devoluciones de los requerimientos previos de pago remitidos a los clientes de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U., que expone que el envío se realiza a través del servicio de correo ordinario provisto por CORREOS Y TELEGRAFOS, SAE.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, a efectos de lo previsto en el citado artículo 38.3 del RLOPD, 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 persona denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago podría ocasionar su inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera/s entidad/es independiente/s que acredite su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, llevado a cabo por la entidad tercera independiente ESCO EXPANSION, S.L.); (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación (en este caso concreto, albarán de entrega de CORREOS Y TELÉGRAFOS, también

respectivamente) 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, también ESCO EXPANSION, S.L.).

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, 39 y 43 del RLOPD, en especial, el apartado 3 de ese artículo 38 del RLOPD, toda vez que POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U. mantuvo de forma correcta los datos de la persona 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.

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 **POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.**

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 123 y 124 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 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