



Expediente N°: E/00962/2017

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.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17/01/2017 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D^a. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a la entidad BANCO CETELEM, S.A. (en lo sucesivo indistintamente entidad denunciada) por tratamiento de sus datos personales sin su consentimiento, asociado a la contratación de determinados servicios financieros.

La denunciante para acreditar estos hechos aportaba copia de la siguiente documentación:

- Denuncia interpuesta ante los Mossos d'Esquadra de ***LOCALIDAD.1 de fecha 18/11/2016 por estos hechos, en concreto, supuesto uso fraudulento de sus datos personales en la contratación de un crédito por terceras personas no autorizadas, por importe de 2.422,85 € para realizar operaciones de higiene dental con la empresa IDENTAL GIRONA.
- Solicitud de préstamo mercantil con tarjeta de crédito de fecha 26/10/2016 con BANCO CETELEM, S.A. con los datos de la denunciante por una financiación de una compra en IDENTAL GIRONA.

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 conforme al informe de actuaciones previas que se transcribe a continuación:

La empresa BANCO CETELEM, S.A. en su escrito de fecha de registro 21/03/2017 informó a esta Agencia que:

Registró los datos personales de la denunciante en relación, entre otros, con dos contratos de préstamo mercantil con tarjeta de crédito, de fechas 03/10/2016 por importe de 2.422,85 € y 26/10/2016 por importe de 1.971,38 €, ambos para la financiación de sendas compras adquiridas en IDENTAL GIRONA, firmados ambos mediante el proceso de firma electrónica, con intervención de la entidad LOGALTY SERVICIOS DE

TERCERO DE CONFIANZA, S.L., como tercero de confianza, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).

Como documentación acreditativa de lo expuesto, aportó la entidad denunciada copia de los dos contratos en cuestión; así como copias del DNI de la denunciante y de sendos certificados de contratación electrónica, emitidos por la citada entidad LOGALTY en fechas 03/10/2016 y 27/10/2016.

BANCO CETELEM, S.A. informó por otra parte a esta Agencia que, una vez conocido los hechos por la denunciante y de la correspondiente denuncia policial ya mencionada, en fecha 13/01/2017 le comunicó que se había procedido *“a la cancelación de ambos contratos suscritos en su nombre, estando lo mismos totalmente anulados a día de la fecha”*, ello a través de su Servicio de Atención al Cliente.

De igual modo, la entidad denunciada informó a esta Agencia que no había llevado a cabo inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de morosidad por esta incidencia, pese a los recibos devueltos con las cuotas correspondientes, devoluciones que constaban registradas en sus sistemas.

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 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.

En el presente caso concreto, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, en base a dicho apartado 2 del citado artículo 6 de la LOPD. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que en el proceso de contratación de los servicios financieros detallados la entidad contaba con suficiente documentación para llevarlo a cabo, en especial, copia del DNI, con los datos de la denunciante, incluidos los datos bancarios, así como los respectivos certificados de verificación de contratación electrónica por entidad tercera independiente (LOGALTY).

En cualquier caso, hay que indicar que D^a. **A.A.A.** presentó denuncia ante la policía y, tal como manifiesta en ella, para el proceso de contratación de financiación de los servicios dentales en cuestión facilitó copia de su DNI, nómina y datos bancarios a su expareja.

Se infiere de ello que la denunciante facilitó sus datos personales para la finalidad detallada, pues se puede considerar vista su declaración ante la policía que había acordado con su expareja la solicitud del préstamo a su nombre para financiar la compra en IDENTAL GERONA.

Por lo tanto, se ha de 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 fecha 18 de febrero de 2009, con respecto a este asunto sobre la identificación de las personas afectadas, viene a decir lo siguiente:

“Tal y como razona la resolución combatida, y si bien no es exigible a las denunciadas una investigación de la autenticidad de los documentos de identidad presentados por sus clientes en sus respectivas relaciones contractuales o comerciales, sí es exigible que cuando se tienen indicios, apreciados por un tercero de profesionalidad, confianza y rigor aceptables, de que los datos tratados pueden ser erróneos o inexactos, se tome la decisión de cancelar la anotación en el fichero de morosos”.

De igual modo, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29 de abril de 2010

habla de la diligencia razonable que debe tener la entidad que trata los datos personales a la hora de identificar a la persona que contrata y que se adopten para ello las medidas necesarias para evitar errores:

“La cuestión no es 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 identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.

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 se adoptaron las medidas necesarias. La utilización de dicho DNI por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal. Además, la recurrente dio la baja de forma inmediata sus datos y cesión de reclamarle cantidad alguna”.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que la entidad denunciada empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

A lo expuesto hay que añadir que la posible falsificación de documentación o presunta suplantación de personalidad deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

En todo caso, es obligado reseñar en relación con el principio de presunción de inocencia que al Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad de este principio de presunción de inocencia.

En tal sentido, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o inculpativos 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”.*

De acuerdo con este planteamiento, hay que tener en cuenta que sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa.

Asimismo, se debe tener en cuenta, en relación con ese principio de presunción de inocencia, que artículo 53.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, recoge este principio, al decir que los interesados en un procedimiento administrativo de naturaleza sancionadora tienen derecho a: *“A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario”.*

En definitiva, la aplicación del principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y comprobado la existencia de una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación.

Por último, en relación también con esa diligencia ya citada desplegada por la entidad y respecto a las reclamaciones presentadas por la denunciante, BANCO CETELEM, S.A. informó a esta Agencia que, una vez conocido los hechos por ella misma y de la correspondiente denuncia policial ya mencionada, le comunicó por escrito de fecha 13/01/2017 que se había procedido *“a la cancelación de ambos contratos*

suscritos en su nombre, estando lo mismos totalmente anulados a día de la fecha”, ello a través de su Servicio de Atención al Cliente; sin que se produjera inclusión en ficheros de morosidad por todo ello.

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.”

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 **BANCO CETELEM, S.A.** y a D^a. **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 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