

Expediente Nº: E/01169/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **BANCO DE SABADELL S.A.** y **EQUIFAX IBERICA, S.L.** en virtud de denuncia presentada por D. **C.C.C.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: El 12/02/2016 tiene entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos un escrito de **C.C.C.** (en lo sucesivo, el denunciante), en el que denuncia a **EQUIFAX IBERICA, S.L.** (en lo sucesivo EQUIFAX) y a **BANCO DE SABADELL S.A.** (en lo sucesivo SABADELL), por los siguientes hechos:

1. No ha recibido la notificación de inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF a pesar de ser ésta obligatoria.
2. No le ha sido requerido el pago de la deuda antes de su inclusión en el fichero.

El denunciante no aporta en su escrito evidencia alguna que soporte sus manifestaciones, ni informa de la fecha en la que los hechos tuvieron lugar.

El 14/03/2016 tiene entrada un escrito de subsanación de denuncia remitido por el denunciante en el que aporta la siguiente documentación:

Escrito de 26/01/2016 remitido por EQUIFAX en el que se le informa de que sus datos constan en el fichero ASNEF informados por SABADELL en relación con tres deudas.

Respuesta de 14/01/2016 al ejercicio del derecho de acceso sobre el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG en la que se le informa de que sus datos constan en el fichero informados por SABADELL en relación con tres deudas.

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:

Respecto de los datos incluidos en el fichero ASNEF

1. Según acredita el documento aportado por el denunciante, el 26/01/2016 sus datos estaban incluidos en el fichero ASNEF por deudas informadas por SABADELL que fueron dadas de alta el 24/04/2015, el 29/05/2015 y el 05/06/2015.

Respecto del requerimiento de pago por parte de SABADELL

2. En el escrito de SABADELL se incluyen las siguientes evidencias en relación con el requerimiento previo de pago:
 - 2.1. Carta de fecha 02/04/2015 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de una deuda de 634,35

euros con origen en un préstamo personal 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.**, Madrid, que coincide con la facilitada por el denunciante a la Agencia.

- 2.2. Certificado de la empresa EMFASIS BILLING & MARKETING SERVICES S.L., (EMFASIS) prestadora del servicio de envío de requerimientos de pago para ASNEF EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE SOLVENCIA Y CREDITO S.L. (en lo sucesivo ASNEF-EQUIFAX) y EQUIFAX, de la tramitación de la carta del denunciante con fecha 06/04/2015, remitida al domicilio del denunciante.

Se adjunta (DOC. 6) contrato entre SABADELL y EQUIFAX de fecha 21/07/2014 para la prestación del servicio de notificaciones y gestión de requerimientos previos de pago.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 5.206 documentos con fecha 09/04/2015 en nombre de "BS-D.C. Minorista-Equifax", sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

- 2.3. Certificado de no devolución del requerimiento previo de pago remitido el 06/04/2015 al denunciante a su domicilio.

Respecto de la notificación de inclusión por parte de EQUIFAX

3. En el escrito de EQUIFAX con número de registro de entrada ****/2016 se incluyen las siguientes evidencias en relación con el requerimiento previo de pago:

- 3.1. Impresiones de pantalla con el resultado de consultar las notificaciones de inclusión remitidas al denunciante. Constan 9 notificaciones de inclusión remitidas por EQUIFAX al domicilio del denunciante por deudas informadas por SABADELL con los detalles que se describen a continuación.

	Fecha emisión	Producto	Importe	Fecha inclusión
1	25/04/2015	Préstamos personales	634,35 €	24/04/2015
2	30/05/2015	Descubierto en cuenta corriente	921,08 €	29/05/2015
3	06/06/2015	Tarjetas de crédito	4.403,99 €	05/06/2015
4	02/12/2015	Tarjetas de crédito	5.240,01 €	02/12/2015
5	02/12/2015	Préstamos personales	2.265,21 €	02/12/2015
6	02/12/2015	Descubierto en cuenta corriente	2.351,91 €	02/12/2015
7	26/01/2016	Tarjetas de crédito	5.531,33 €	26/01/2016
8	26/01/2016	Préstamos personales	2.731,17 €	26/01/2016
9	26/01/2016	Descubierto en cuenta corriente	2.994,67 €	26/01/2016

No consta la devolución de ninguna de las notificaciones.

- 3.2. Como documento 5 del escrito se aporta:

Copia de la notificación de inclusión 1, de fecha 25/04/2016.

Certificado de emitido por SERVIFORM, S.A, (antes EMFASIS, en lo sucesivo SERVIFORM), de la tramitación de la notificación de inclusión el 25/04/2015.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 10.404 documentos con fecha 28/04/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 2.037 documentos con fecha 28/04/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

3.3. Como documento 6 del escrito se aporta:

Copia de la notificación de inclusión 2, de fecha 30/05/2016.

Certificado de emitido por SERVIFORM de la tramitación de la notificación de inclusión el 30/05/2015.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 9.788 documentos con fecha 02/06/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 2.444 documentos con fecha 02/06/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

3.4. Como documento 7 del escrito se aporta:

Copia de la notificación de inclusión 3, de fecha 06/06/2016.

Certificado de emitido por SERVIFORM de la tramitación de la notificación de inclusión el 06/06/2015.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 24.813 documentos con fecha 09/06/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

Documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 6.202 documentos con fecha 09/06/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

3.5. Como documento 10 del escrito se aporta:

Copia de la notificación de inclusión 4, de fecha 02/12/2015.

Certificado de emitido por SERVIFORM de la tramitación de la notificación de inclusión el 02/12/2015.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 42.122 documentos con fecha 04/12/2015 en nombre de EQUIFAX *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

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

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 las 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 concorra, por lo que ahora interesa, 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 al denunciante era correcta o no, ni si la cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable. La competencia de la Agencia se circunscribe a 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; por lo que atañe al presente caso en el fichero ASNEF.

En el asunto que nos ocupa el denunciante ha manifestado que no ha recibido la notificación de inclusión de sus datos en el fichero ASNEF ni el preceptivo requerimiento de pago previo a la inclusión de los datos de carácter personal en el fichero de solvencia.

De los documentos aportados al expediente y de las actuaciones llevadas a cabo por los servicios de inspección de este centro directivo no se infiere que la actuación de SABADELL y EQUIFAX objeto de la presente denuncia vulnere la normativa de protección de datos de carácter personal.

En cuanto a la notificación de inclusión en el fichero ASNEF por la entidad responsable, Asnef Equifax, y al requerimiento de pago previo de la entidad informante,

SABADELL, cuestiones sobre las que versa la denuncia, ambos requisitos constan acreditados.

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.I 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”*

El artículo 40 del RGLOPD, nos dice:

“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”.

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.

IV

En relación a EQUIFAX, como encargado del fichero ASNEF, ha aportado impresiones de pantalla de consulta al fichero *notificaciones de inclusión* en las que figuran hasta nueve notificaciones de inclusión remitidas al domicilio del denunciante por deudas vinculadas a productos varios: préstamos personales, descubiertos en cuenta y tarjetas de crédito e informadas por SABADELL.

Ninguna de las citadas notificaciones fue devuelta, como así consta en las impresiones enviadas, lo que acreditaría su recepción por el denunciante.

Además, EQUIFAX ha acreditado que tenía externalizado el servicio para el envío de las notificaciones de inclusión en el fichero con las empresas INDRA BMB, S.L. (en lo sucesivo INDRA), BB DATA PAPER, S.L.(en lo sucesivo BB) y SERVIFORM (con anterioridad EMFASIS), a las que remitía el fichero donde se hallaban las referencia de las cartas que debían emitirse.

INDRA ha certificado que la notificación de inclusión del denunciante en el fichero fue emitida el 15/01/2011, puesta a disposición del servicio de Correos y enviada a su dirección sin que se hubiera producido incidencia alguna. Aporta igualmente albarán de entrega y admisión por la oficina de correos de 1/01/2011.

BB ha certificado que la notificación de inclusión del denunciante en el fichero fue emitida y puesta a disposición del servicio de Correos y enviada a su dirección sin que se hubiera producido incidencia alguna el 27/01/2014. Aporta igualmente albarán de entrega y admisión por la oficina de correos de 27/01/2014.

SERVIFORM ha certificado que en relación las notificaciones con fechas 25/10/2014, 25/04/2015, 30/05/2015, 06/06/2015, 27/10/2015, 28/11/2015, 02/12/2015, 12/01/2016, 26/01/2016 y 08/07/2016 fueron emitidas en los procesos respectivos generados, así como la realización de las citadas notificaciones junto con el resto de comunicaciones emitidas, sin que en cada uno de los respectivos procesos se produjera incidencia alguna que impidiera su ejecución, siendo puestas a disposición del servicio de correos y enviadas a la dirección del denunciante. Se aportan los albaranes de entrega respectivos, constando la admisión por la oficina de correos. De todas estas comunicaciones, de las que se aportan copia, aparecen referenciadas e individualizadas en relación al denunciante y dirigidas a su domicilio.

No consta que ninguna carta remitida a nombre y a la dirección del denunciante hubiera sido devuelta.

En relación al SABADELL, al igual que EQUIFAX, ha acreditado que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa EQUIFAX, quien a su vez tiene contratados los servicios de EMFASIS, para la generación e impresión de notificaciones de inclusión, a las que remite el fichero donde se hallan las referencias de las cartas que deben entregar. La citada empresa certifica que con fecha 06/04/2015 la carta de requerimiento fue generada e impresa y depositada en los servicios postales, posteriormente enviada a nombre del denunciante a la dirección del mismo, comunicaciones en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente con el banco por importe de 634,35 euros, así como de la

posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Las notificaciones disponen de un número secuencial único que permite identificarlas. De esta comunicación, de la que se aporta copia, aparece identificada con el **B.B.B.**.

También se aporta copia del albarán de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 09/04/2015, debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Se añade a lo anterior que EQUIFAX cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas. Una vez consultados sus ficheros no le consta devuelta ninguna carta de requerimiento de pago enviada en nombre de SABADELL a la denunciante, identificada con el **B.B.B.**, lo que acreditaría que la carta fue entregada.

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones previas de investigación al no apreciarse en la conducta objeto de la denuncia incumplimiento de la normativa 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 **BANCO DE SABADELL S.A.** y a **EQUIFAX IBERICA, S.L.**

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