



Expediente Nº: E/01226/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CAIXABANK CONSUMER FINANCE, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20 de enero de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A. con domicilio en (C/...1) y NIF ***NIF.1** por los siguientes hechos manifestados por la denunciante:

Que la denunciante suscribió con fecha de 24/12/2010 un contrato de crédito (*Contrato de Crédito con Tarjeta FNAC y préstamo de mercantil número ***Nº.1*) con la entidad denunciada.

Que el día 30/9/2014 se realiza el último pago correspondiente a dicho préstamo.

Que ha tenido conocimiento de que, aun estando al corriente de pago, la entidad denunciada incluyó sus datos personales en ficheros de morosidad con fecha 1/4/2014 sin realizarle además el requerimiento de pago previo.

La denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Solicitud-Contrato de crédito con tarjeta FNAC y de préstamo mercantil número *****Nº.1** suscrito con fecha 24/12/2010 entre la denunciante y FIN CONSUM, E.F.C., S.A.U. El domicilio de la denunciante consignado en este contrato es, **(C/...2)**.

Consulta del fichero ASNEF fechada el 1/2/2016 en la que figura inscrita una deuda asociada a la denunciante e informada por la entidad denunciada. La fecha de alta de dicha deuda es 1/4/2014, el importe asociado 334,49 euros, y el domicilio asignado a la denunciante **(C/...2)**.

Listado de los movimientos de la cuenta *****CUENTA.1** realizados entre los días 29/9/2010 y 1/12/2014. Entre los mismos figuran cargos con periodicidad mensual por importe de 30 euros asociados a **FINCONSUM E.F.**

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 que la empresa **CAIXABANK CONSUMER FINANCE, S.A.:**

Con respecto a la realización del requerimiento de pago previo a la inscripción de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito:

- o Adjunta (documento número 3) copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante. Entre los mismos consta la dirección **(C/...1)**. Esta dirección coincide con la facilitada por la denunciante a la AEPD.
- o En su escrito expone que tiene externalizado el servicio de envío de los requerimientos previos de pago a través de un contrato suscrito con fecha 1/9/2010 con Inforsistem, S.A. (sociedad absorbida por fusión por Indra BMB Servicios Digitales, S.L.). Además afirma que DELION COMMUNICATIONS, S.L.U. se subrogó, con efectos a partir del día 1/6/2013, en la posición ocupada por Indra BMB Servicios Digitales, SL. en el referido contrato.

Adjunta (documento número 1) copia del contrato suscrito entre la entidad denunciada e Inforsistem, S.A.

Adjunta (documento número 2) copia del documento acreditativo de la subrogación en las obligaciones del contrato por DELION COMMUNICATIONS, S.L.U.

- o Adjunta (documento número 4) una copia de la carta fechada a 21/3/2014 que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **(C/...2)** en la que se reclama el pago de una deuda por importe de 81,78 euros (vencimientos correspondientes a enero y febrero de 2014 vinculados al contrato *****CONTR.1**) y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago, sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.
- o Explica que la dirección a la que se envió la carta se corresponde con la facilitada por la denunciante en el momento suscribir el contrato.
- o Con respecto a la acreditación del envío del requerimiento de pago expone que a la fecha del escrito todavía no había recibido de *DELION COMMUNICATIONS, S.L.U.* la certificación acreditativa del envío de la carta de requerimiento previo a inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y crédito, así como de que no se ha producido devolución alguna, y tampoco del correspondiente albarán de entrega en el distribuidor postal. Añade que tan pronto disponga de la citada documentación, este establecimiento financiero de crédito la remitirá a ese Organismo.

Con respecto a la existencia de una deuda entre la denunciante y la entidad denunciada:

- o Adjunta (documento número 5) una copia de la reclamación de fecha 23/11/2016 dirigida por la denunciante al servicio de atención al cliente de la entidad denunciada. En este escrito la denunciante refiere que su dirección de contacto es **(C/...1)**.
- o Adjunta (documento número 6) una copia del escrito de contestación al anterior, en el que se adjunta copia del contrato suscrito entre ambas partes y se desglosa el origen de la deuda pendiente de pago cuyo importe asciende a 303,21 euros.
- o En su escrito señala que la denunciante abonó el día 5/4/2017 la totalidad del importe pendiente de pago.

Adjunta (documento número 7) una copia de la transferencia realizada por la denunciante en favor de la entidad denunciada por importe de 303,21 euros.

En el presente caso se denuncia que el 01/04/2014 los datos de la denunciante fueron dados de alta en el fichero ASNEF, sin el previo requerimiento de pago, a solicitud de **CAIXABANK CONSUMER FINANCE**, por una deuda de 334,49 €, pese a que el día 30/09/2014 realizó el último pago pendiente del contrato de préstamo que la denunciante tenía con dicha entidad.

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 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.”

III

El artículo 29 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.

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia

patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 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 concurran 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 aquella fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso se denuncia que el 01/04/2014 los datos de la denunciante fueron dados de alta en el fichero ASNEF, sin el previo requerimiento de pago, a solicitud de **CAIXABANK CONSUMER FINANCE**, por una deuda de 334,49 €, pese a que el día 30/09/2014 realizó el último pago pendiente del contrato de préstamo que la denunciante tenía con dicha entidad.

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se constata que **CAIXABANK CONSUMER FINANCE**, ha actuado diligentemente, ya que aporta copia de carta de 21/03/2014 dirigida a la denunciante a la dirección facilitada por la denunciante en el momento de suscribir el contrato **-calle (C/...2)-** en la que se reclama el pago de una deuda por importe de 81,78 euros (vencimientos correspondientes a enero y febrero de 2014 vinculados al contrato ****CONTR.1**) y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago, sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

CAIXABANK CONSUMER FINANCE tiene externalizado el servicio de envío de los requerimientos previos de pago a través de un contrato suscrito con la entidad DELION COMMUNICATIONS, S.L.U. entidad que no le ha comunicado la devolución de dicho requerimiento.

Con respecto a la existencia de una deuda entre la denunciante y la entidad denunciada, **CAIXABANK CONSUMER FINANCE** señala que en este momento ya no existe ninguna deuda pendiente con la denunciante, ya que en respuesta a la reclamación de fecha 23/11/2016 dirigida por la denunciante al servicio de atención al cliente de la entidad denunciada, **CAIXABANK CONSUMER FINANCE** remite escrito de contestación de fecha 02/12/2016, desglosando el origen de la deuda pendiente de pago cuyo importe asciende a 303,21 euros.

CAIXABANK CONSUMER FINANCE recibe transferencia de pago de la denunciante el día 05/04/2017 por el importe pendiente de pago, por lo que ya no existe deuda pendiente entre las partes.

IV

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 **CAIXABANK CONSUMER FINANCE, S.A. y 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