

Expediente N°: E/01307/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15/12/2016 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (en lo sucesivo la entidad denunciada o simplemente BBVA) en el que denuncia que el vendedor de la vivienda que está adquiriendo era a su vez agente del BBVA, la entidad con la que se estaba gestionando el crédito hipotecario para la compra. Como consecuencia de esta doble relación del vendedor como agente del BBVA y a su vez vendedor de la vivienda, se denuncia que el agente y vendedor tuvo información procedente del BBVA sobre el límite del crédito que se iba a conceder al comprador, lo que vulnera el deber de secreto por el BBVA.

Para acreditar estos hechos, el denunciante aportó un correo electrónico de fecha 20/07/2016 de la Directora de la Oficina BBVA Madrid-Arganzuela dirigido al agente en la que informaba, en relación con previa una conversación telefónica con dicho agente, sobre la tasación de una vivienda y le solicitaba que le aportara varios datos sobre la vivienda a tasar. Este correo fue contestado por dicho agente (con copia para su conocimiento al denunciante, a su correo *****EMAIL.1**); informando de su número profesional, el *****Nº.1** y de ese envío de copia a **"A.A.A. y a B.B.B., para que te aporte todo lo que pides sobre la vivienda"**.

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:

No consta de la documentación que obra en el expediente, aportada por el denunciante, que el BBVA facilitara datos personales suyos a dicho agente, aparte de la viabilidad de la operación crediticia, sobre el límite de crédito a terceros ajenos, toda vez que no consta de forma fehaciente de los correos electrónicos aportados en la denuncia dichos datos, solo referencias a una conversación telefónica sobre esa viabilidad.

Por su parte, BBVA informó a esta Agencia en fecha 10/05/2017, que el denunciante es cliente por diversos productos financieros, entre ellos, una cuenta de ahorro, de 21/11/2002.

Tal como se desprende de la documentación aportada por la entidad denunciada, en relación con una reclamación puesta por el denunciante en fecha

19/12/2016 ante el Defensor del Cliente del Grupo BBVA por estos hechos, la entidad denunciada trató con un legítimo agente del BBVA, sin tener conocimiento de su doble condición de Agente del BBVA y vendedor interesado en la operación de compraventa y gestión del préstamo hipotecario a conceder, informando de la iniciación de las actuaciones precisas con vistas a *“la adopción de las medidas de carácter interno que, en su caso, pudieran proceder”*.

Si bien es cierto que ese Agente del BBVA y a su vez vendedor de la vivienda evitó ante el BBVA declarar tal doble condición de interesado y parte en el negocio jurídico que se estaba gestionando, lo que podría vulnerar el código deontológico de los empleados del BBVA, pero en su caso es una conducta ajena a la competencia de esta Agencia. El BBVA afirma y así consta en la documentación, que trataba de la gestión de la compraventa con su Agente desconociendo la doble condición de Agente y vendedor, en realidad como administrador único y representante de la empresa propietaria de dicha vivienda. Consta que efectivamente era Agente del BBVA con el nº ***Nº.1.

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 10 de la LOPD señala que:

“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.”

En el presente caso concreto, D. **A.A.A.** denuncia a BBVA por revelar datos personales suyos a un agente inmobiliario, como agente BBVA ***Nº.1, en relación con una hipoteca; indicando que además era propietario de la vivienda objeto de ese préstamo.

En las investigaciones previas se constata que la información facilitada por BBVA a su agente oficial está en relación con la viabilidad de la operación, solicitando determinados datos para llevar a cabo la tasación correspondiente (de la que se da cumplida comunicación al denunciante por parte de dicho agente), pero sin que se faciliten datos personales, por otra parte conocidos por el agente que firmó con el denunciante un contrato de compraventa de la vivienda en su calidad de representante de la empresa propietaria y, por supuesto por la propia entidad financiera.

En relación, con la ocultación por parte de dicho agente de su doble condición (representante de la empresa vendedora y mediador) no es competente la Agencia.

Reiterar que BBVA trató con un legítimo agente suyo, sin tener conocimiento de su doble condición de Agente del BBVA y vendedor interesado en la operación de compraventa, informando al denunciante de la iniciación de las actuaciones precisas con vistas a *“la adopción de las medidas de carácter interno que, en su caso, pudieran proceder”*.

En cualquier caso, se ha de tener en cuenta 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 del 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 incriminadores 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.

En este sentido y para este caso concreto, se ha de señalar que no se han aportado en su escrito de denuncia indicios razonables que permitan establecer que se han producido los hechos denunciados (revelación de datos personales por parte de BBVA al agente en cuestión), ya que no se han aportado evidencias ni indicios de los que pueda deducirse que se produjeron los hechos que denuncia; de hecho solo existe una referencia a una conversación telefónica, de manera genérica, sobre la viabilidad de una operación crediticia hipotecaria, de la que el denunciante era oportunamente informado por el propio agente.

En consecuencia, en aplicación de los principios que rigen el procedimiento administrativo sancionador no procede incoar actuaciones previas de inspección.

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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y D. 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