



Expediente N°: E/01422/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad BANCO POPULAR-E, S.A., en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y Don **D.D.D.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de octubre de 2012 tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Doña **A.A.A.** y Don **D.D.D.** en el que declaran lo siguiente:

En fecha de 19 de febrero de 2007 firmaron sendas solicitudes de contrato para la obtención de las tarjetas de crédito denominadas VISA WINCOM DE BODACLICK, siendo Don **D.D.D.** titular de una de ellas y Doña **A.A.A.** titular de la otra.

Tras contactar telefónicamente con centro de atención al cliente del BANCO POPULAR remitieron, en fecha de 13 de mayo de 2010, una solicitud de baja para ambas tarjetas mediante fax remitido al número ***FAX.1 y dirigido a la oficina de Banco Popular de la (C/.....1) de Madrid. Dicho escrito incluye la cancelación datos personales de ambos. Añaden que al mismo tiempo procedieron a la destrucción física de ambas tarjetas.

En fecha de 20 de mayo de 2010 ejercieron el derecho de oposición a la remisión de envíos publicitarios por medio de un email enviado a la dirección desde la que reciben comunicaciones periódicas del Banco Popular. En el mencionado email adjuntan copia del fax de baja de las tarjeta de fecha 13 de mayo de 2010.

En fecha de 7 de abril de 2011, BANCO POPULAR-E carga en su cuenta conjunta vinculada a una de las tarjetas anulada un recibo de 56,51 €, siendo devuelto el recibo en fecha de 11 de abril de 2011. En fecha de abril de 2011, BANCO POPULAR-E requiere el pago de la deuda generada por el recibo devuelto.

En fecha de 26 de abril de 2011, Don **D.D.D.** contestó al requerimiento de pago mediante faxes remitidos a los números ***FAX.2 y ***FAX.1.

En fecha de 24 de junio de 2011, BANCO POPULAR-E envió un nuevo requerimiento de pago incrementado en los intereses de demora, gastos y comisiones ascendiendo a una deuda de 149,88€. Añade también que BANCO POPULAR-E le vuelve a dar de alta en el envío de publicidad que recibe

periódicamente, además de reclamarle el pago de la cuota asociada a la renovación de las tarjetas.

En fecha de 5 de julio de 2011, Don **D.D.D.** remitió carta certificada con acuse de recibo a Banco Popular.

En fecha de 25 de julio de 2011, BADEXCUG le comunicó que habían sido dados de la alta en el fichero por un importe de 152,90 €.

En fecha de 25 de julio de 2011, ASNEF comunicó el alta en el fichero por un importe de 152,90 €.

En fecha de 5 de septiembre de 2011, Banesto le deniega un crédito por estar incluido en el fichero ASNEF.

En fecha de 22 de diciembre de 2012, Don **D.D.D.** presentó una solicitud de conciliación negándose BANCO POPULAR-E a conciliar.

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:

En fecha de 7 de octubre de 2013, se realizó una inspección a BANCO POPULAR-E en la que se constata lo siguiente:

1. Respecto del producto tarjeta de crédito VISA WINCOM DE BODACLICK:

1.1. El canal de comercialización de dicho producto consiste en la recogida por el solicitante de la tarjeta de un impreso de contrato en las dependencias de la entidad BODACLIC. El solicitante, tras rellenar el mencionado impreso, ha de remitirlo por correo postal pre-franqueado a la dirección de BODACLICK que figura en el propio impreso. Una vez recibido el impreso en BODACLIC éste lo remite a BANCO POPULAR-E para la emisión de la tarjeta de crédito como medio de pago. La tarjeta es remitida por correo postal ordinario a la dirección del solicitante.

1.2. Las condiciones de contratación a las que se sujeta dicho producto figuran en el propio impreso. Entre dichas condiciones figuran que la entidad emisora de la tarjeta de crédito es la entidad POPULAR-E con domicilio en la (C/.....1) de Madrid y como procedimiento de baja figura en dichas condiciones que *“el titular podrá renunciar al uso de la tarjeta comunicando su decisión al banco y retornándola invalidada. Así mismo, cada titular de tarjeta se obliga a devolverla de inmediato en el momento que deje de ser cotitular o de estar autorizado”*.

2. Respecto de Don **D.D.D.** (NIF : **E.E.E.**)

2.1. Se realiza una consulta por el NIF **E.E.E.** al fichero de clientes constándose que la información asociada a dicho cliente figura bloqueada ya que se trata de un cliente sin ningún contrato actualmente en vigor y al que figuró asociada una deuda que ha sido cedida a la entidad LINDORFF.

2.2. A petición de los inspectores actuantes, se desbloquea el acceso a la información del cliente con NIF **E.E.E.** constatándose que figura una tarjeta de crédito con número **B.B.B.** que fue solicitada mediante contrato, de fecha 19 de febrero de 2007, a nombre de Don **D.D.D.** La tarjeta fue dada de alta el 14 de marzo de 2007 y de baja el 26 de diciembre de 2012 como consecuencia de impago y de la cesión de la deuda generada a la sociedad LINDORFF, por lo que desde la fecha de baja ya no presenta deuda con BANCO POPULAR-E.

La tarjeta presenta un historial con consumo sin incidencias hasta sus dos últimos apuntes: de fecha 9 de marzo de 2011 por concepto de "NORTON ANNUAL RENEWAL" e importe de 56,51 €, que no fue abonado así como la cuota de la propia tarjeta cargada en fecha de 11 de abril de 2011, por importe de 30 € que tampoco fue abonada. Ambas cantidades generaron una deuda que junto con los intereses y gastos asociados ascendió a 188,35 €.

En fecha de 24 de enero de 2011 se emite un nuevo soporte de tarjeta (plástico) en sustitución del anterior que es enviado al cliente si bien éste no lo ha utilizado.

Se constata también que a la fecha de la inspección no figura ninguna incidencia comunicada sobre dicho NIF por POPULAR-E en los ficheros de morosidad de EXPERIAN ni en ASNEF/EQUIFAX. No obstante, BANCO POPULAR-E informa que comunicó a ambos ficheros una deuda asociada a dicho NIF con una primera comunicación en fecha de 21 de julio de 2011 por importe 152,90 € y una última comunicación en fecha de 2 de febrero de 2012 por importe de 173,10€.

3. Respecto de Doña **A.A.A.** (NIF: **F.F.F.**).

3.1. Se realiza una consulta por el NIF **F.F.F.** al fichero de clientes constándose que figura una tarjeta de crédito con número **C.C.C.** que fue solicitada mediante contrato de fecha 19 de febrero de 2007 a nombre de Doña **A.A.A.** La tarjeta fue dada de alta el 14 de marzo de 2007 y no ha sido dada de baja aunque se encuentra en situación de mora presentando una deuda de 80,36 €.

La tarjeta presenta un historial con consumo sin incidencias hasta su última operación al consumo de fecha 27 de abril de 2010. La siguiente operación corresponde a un cargo por mantenimiento de la propia tarjeta efectuado en fecha de 11 de abril de 2011 e importe de 30 € que no fue abonado y que junto con los intereses y gasto de reclamación ha generado la mencionada deuda por valor de 80,36 € en la actualidad.

En fecha de 24 de enero de 2011 se emite un nuevo soporte de tarjeta (plástico)

en sustitución del anterior que es enviado al cliente si bien consta que éste no lo ha utilizado.

Se constata también que a la fecha de la inspección no figura ninguna incidencia comunicada sobre dicho NIF por POPULAR-E en los ficheros de morosidad de EXPERIAN ni en ASNEF/EQUIFAX. No obstante BANCO POPULAR-E informa que comunicó al fichero ASNEF una deuda asociada a dicho NIF con una primera comunicación en fecha de 25 de agosto de 2011 por importe 63,61 € y una última comunicación en fecha de 2 de febrero de 2012 por importe de 71,63 €.

4. Respecto al fax remitido por Don **D.D.D.**, en fecha 13 de mayo de 2010 al número ***FAX.1 y en fecha de 26 de abril de 2011 al número ***FAX.2 solicitando la baja de las tarjetas **B.B.B.** y **C.C.C.**, los representantes de POPULAR-E manifiestan lo siguiente:

- 4.1. El número de fax ***FAX.1 corresponde a una sucursal del BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A., según consta en el directorio telefónico del GRUPO POPULAR. Dicha entidad es ajena a POPULAR-E aunque ambas pertenecen al mismo grupo societario. La mencionada sucursal de BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A., y la sede social de POPULAR-E se encuentran en la (C/.....1) de Madrid pero en diferentes plantas.

- 4.2. El número de fax ***FAX.2 no corresponde, en la actualidad, a ninguna empresa del GRUPO POPULAR según consta en el directorio telefónico del GRUPO POPULAR.

- 4.3. Los representantes de POPULAR-E señalan que el fax remitido a la sucursal del BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A., aun en el caso de su correcta recepción no hubiera producido la baja ya que no fue remitido a POPULAR-E en las condiciones que figuran en el contrato, es decir, mediante escrito remitido por su titular y dirigido a POPULAR-E a su sede social junto con las tarjetas. La representante de POPULAR-E señala también que el procedimiento interno establecido en POPULAR-E para la baja de los tarjetas únicamente permite proceder a dicha baja si la tarjeta se encuentra con saldo cero en el momento de ejecutar dicha solicitud.

5. Respecto de los contactos entre Don **D.D.D.** y el centro de atención telefónica del BANCO POPULAR-E:

- 5.1. Se realiza un consulta por el NIF **E.E.E.** constándose la existencia de diversos contactos. Constan en las actuaciones el contenido de los mismos e incluso las grabaciones telefónicas de ellos en los que se informa a Don **D.D.D.** de la existencia de una deuda consecuencia de un cargo que Don **D.D.D.** no reconoce al considerar que la tarjeta debió de darse de baja con anterioridad a dicho cargo, tras el envío de su fax en mayo de 2010.

Entre los contactos existentes figura también uno de fecha 14/6/2011 en relación a la deuda generada figurando el epígrafe: *"lista deudor inicia plazo crítico"*

- 5.2. Se realiza una consulta por el NIF **F.F.F.** constándose que no figuran contactos con POPULAR-E a iniciativa de la cliente tal y como consta en la pestaña de “*actividades*”, si bien si constan seis comunicaciones con la cliente a iniciativa de POPULAR-E (pestaña “*Mensajes*”) de los que cinco son envíos publicitarios e informativos a través de correo electrónico y una comunicación de fecha 14 de julio de 2011 en relación a la deuda generada figurando el epígrafe: “*lista deudor inicia plazo crítico*”.
6. Respecto de la dirección de correo electrónico utilizada por BANCO POPULAR-E para la remisión de información a sus clientes, la entidad BANCO POPULAR-E señala que dicha dirección permite solo el envío de mensajes en una dirección, es decir, desde la BANCO POPULAR-E hacia el cliente, pero no desde el cliente hacia BANCO POPULAR-E, por lo que los mensajes enviados por el cliente como contestación no llegaron nunca a BANCO POPULAR-E. En los envíos aportados por el cliente no figura esta información contenida en los mensajes que le remitió BANCO POPULAR-E.
7. La representante de BANCO POPULAR-E aporta copia de la documentación asociada al procedimiento de conciliación iniciado Don **D.D.D.** en fecha de 14 de octubre de 2011 y que no fue aceptado por BANCO POPULAR-E. Se adjunta copia de dicha documentación a las actuaciones.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 16 de la LOPD señala:

“1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.

2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.

3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.

4. Si los datos rectificados o cancelados hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación.

5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos

previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado.”

Por otro lado, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, establece en su artículo 24 lo siguiente:

“Condiciones generales para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

1. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son derechos independientes, de tal forma que no puede entenderse que el ejercicio de ninguno de ellos sea requisito previo para el ejercicio de otro.

2. Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

3. El ejercicio por el afectado de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición será gratuito y en ningún caso podrá suponer un ingreso adicional para el responsable del tratamiento ante el que se ejercitan.

No se considerarán conformes a lo dispuesto en la [Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre](#), y en el presente Reglamento los supuestos en que el responsable del tratamiento establezca como medio para que el interesado pueda ejercitar sus derechos el envío de cartas certificadas o semejantes, la utilización de servicios de telecomunicaciones que implique una tarificación adicional al afectado o cualesquiera otros medios que impliquen un coste excesivo para el interesado.

4. Cuando el responsable del fichero o tratamiento disponga de servicios de cualquier índole para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o los productos ofertados al mismo, podrá concederse la posibilidad al afectado de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de dichos servicios. En tal caso, la identidad del interesado se considerará acreditada por los medios establecidos para la identificación de los clientes del responsable en la prestación de sus servicios o contratación de sus productos.

5. El responsable del fichero o tratamiento deberá atender la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición ejercida por el afectado aún cuando el mismo no hubiese utilizado el procedimiento establecido específicamente al efecto por aquél, siempre que el interesado haya utilizado un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud, y que ésta contenga los elementos referidos en el párrafo 1 del [artículo siguiente](#).

Este derecho de cancelación es personalísimo y debe, por tanto, ser ejercitado directamente por los interesados ante cada uno de los responsables de los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal. Así, podrá dirigirse directamente ante la entidad responsable del fichero a través de un medio que acredite tanto el envío como la recepción de la solicitud, y acompañando copia de su D.N.I. o de cualquier otra documentación acreditativa de la identidad del solicitante.

De este modo, el responsable de los ficheros o tratamientos ante los que se ha ejercitado el derecho de cancelación, deberá resolver sobre la solicitud en el plazo de diez días, a contar desde la recepción de la misma, pudiendo denegarla en los casos establecidos en los artículos 33 y 30, ambos del Real Decreto 1720/2007, de 21 de

diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

En el presente caso y una vez analizada la documentación que acompaña junto a su denuncia, así como las alegaciones de la entidad denunciada, cabe concluir que los denunciantes se dirigieron a una entidad diferente de la responsable de la emisión de la tarjeta de crédito que pretendían cancelar y anular. En consecuencia no se puede sancionar a la entidad responsable, Banco Popular-E por no haber atendido su solicitud ya que no llegó a recibirla.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director 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 POPULAR-E, S.A., y a Doña **A.A.A.**, y Don **D.D.D.**.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos