

Procedimiento N°: E/1482/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad KUTXABANK SA, en virtud de denuncia presentada por **E.E.E.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20/12/17, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **E.E.E.**, donde denuncia que: *“Como consecuencia de las gestiones de la entidad denunciada KUTXABANK, fui incluido en 2 archivos de morosidad (Asnef y Badexcug) como consecuencia de una supuesta deuda que no me fue comunicada en ningún momento. Se me aplicaron unas condiciones a las que expresamente dije “NO” y sin ningún tipo de requerimiento por su parte, ni carta, ni correo electrónico, ni llamada, mis datos fueron cedidos e incluidos en los archivos referenciados.*

Desde el 10/12/10 venía disfrutando de unas condiciones concretas en los servicios prestados por la entidad.

Por medio de email el 20/12/12 se me informa del cambio en las condiciones de las comisiones a partir de enero de 2013.

Ante mi disconformidad en las nuevas condiciones remitidas en 16/01/13, remito un fax el 31/01/13 en el que solicito la LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA, a lo que se me responde que tengo saldo y a mi favor y pase por la oficina para recoger el importe correspondiente.

El 04/12/14 se me informa de un adeudo de 46,79€ ello sin operar de ninguna manera con la cuenta ni con tarjeta alguna, cuya cancelación se solicitó en enero de 2013 tras el cambio unilateral de las condiciones por utxabank, presenté queja remitida por email 04/12/12 donde se resumen estos hechos y donde solicito una cita para queme atiendan.

En diciembre de 2016 recibo comunicación de Asnef equifax fechada en 28/12/16 por el que se me informa de la inclusión de mis datos de personales en dicho registro por una supuesta deuda de 102,25€. Días después también recibo comunicación de Experian por una supuesta deuda de idéntico importe, mis datos ya figuraban en su base de datos.

Presenté varias reclamaciones pero la respuesta de la entidad fue que se me había cobrado “según las tarifas comunicadas” (a las que yo me opuse). Tuve que pagar para salir de esos listados.

La supuesta deuda no era exigible, ni estaba vencida, ni era inequívoca, al contrario, el saldo de la cuenta en cuanto se solicita la cancelación era a mi favor, me opuse en tiempo y forma a las nuevas condiciones, y aun así las aplicaron y sin previo aviso ni requerimiento alguno, incluyeron mis datos en ASNEF y Badexcug”.

Se aporta, entre otra, la siguiente documentación:

a).- Correo electrónico enviado el 22/11/12 desde la entidad KUTXABANK ***EMAIL.1 a la dirección de correo electrónico del denunciante ***EMAIL.2 informándole de una campaña financiera para autónomos.

b).- Correo electrónico enviado el 30/11/12 desde la dirección el del denunciante a la dirección de la entidad solicitando información sobre comisiones y servicios.

c).- Correo electrónico enviado el 20/12/12 desde de la dirección de la entidad a la dirección de correo electrónico del denunciante informándole del cambio de las comisiones como consecuencia de la fusión de las tres cajas de ahorro en la entidad KUTXABANK.

d).- Fax enviado el 31/01/13 por el denunciante a la entidad financiera indicando su intención de cancelar la cuenta corriente.

e).- 15/02/13 correo electrónico enviado desde la entidad financiera al denunciante indicándole que debe personarse en las oficinas de la entidad para formalizar el cierre de la cuenta.

g).- Correo electrónico enviado el 04/12/14 desde la dirección del denunciante a la dirección de la entidad financiera indicando que el 12/02/14, tras más de una hora de espera tuvo que abandonar las oficinas sin ser atendido para cerrar la cuenta y que el 18/02/14 envió un fax a la entidad para que preparan la documentación necesaria para cancelar la cuenta.

h) Consulta del fichero ASNEF, fechada el 28/12/16 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante, informada por KUTXABANK. La fecha de alta es 25/12/16. El importe asociado a la deuda es 102,25 euros y el domicilio asignado al denunciante: (C/...1).

i).- Consulta del fichero BADEXCUG, fechada el 27/12/16 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante, informada por KUTXABANK. La fecha de alta es 25/12/16. El importe asociado a la deuda es 102,25 euros y el domicilio asignado al denunciante: (C/...1).

j).- Con fecha 04/01/17, escrito de la entidad financiera al denunciante acusando recibo de la reclamación presentada con fecha 03/01/17 con respecto a su inclusión en ASNEF y le indican que tras haber abonado la deuda de 102,64 euros se ha procedido a la baja de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial.

SEGUNDO: Con fecha 18/01/18 se dicta resolución de archivo argumentado que:

“En relación con la documentación inicialmente remitida a esta Agencia referida a KUTXABANK, S.A., por la Inspección de Datos se le solicitó, en fecha 28 de diciembre de 2017, que en el plazo de diez días hábiles, la complementara con información adicional. Habiendo transcurrido dicho plazo sin que se hayan recibido en su totalidad los documentos solicitados, se carece de indicios racionales relativos a la comisión de una infracción en el ámbito competencial de la Agencia. Solo con esos documentos la denuncia tendría el fundamento preciso para motivar, en su caso, la iniciación de un procedimiento administrativo. En consecuencia, se procede al archivo de las actuaciones previas iniciada”.

TERCERO: Con fecha 23/02/18 se recibe recurso de reposición de **D.D.D.** reiterando lo expuesto en el escrito de denuncia y adjunto la siguiente documentación:

a).- con fecha 03/01/17, solicitud de cancelación de la cuenta corriente y sellada por la oficina ***OFIC.1.

b).- Con fecha 12/01/17, correo electrónico enviado por el denunciante a la entidad financiera solicitando información sobre su inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

c).- Con fecha 12/01/17, escrito de la entidad financiera al denunciante acusando recibo de la reclamación presentada con fecha 03/01/17 con respecto a su inclusión en ASNEF y le indican que tras haber abonado la deuda de 102,64 euros se ha procedido a la baja de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial.

CUARTO: La entidad KUTXABANK S.A, remite, con fecha 19/04/18, la siguiente información relativa a los hechos denunciados:

1.- Se acompaña la impresión de pantalla de KUTXABANK, S.A. asociada a D. **B.B.B.**, con indicación de las actualizaciones que se hayan podido producir, en su caso.

2.- Se acompañan la copia de la notificación personalizada e individualizada enviada al denunciante, fechada el 07/12/16, en la que se informa sobre la posibilidad de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito en caso de continuar el impago por más de 10 días, enviada a la dirección: **(C/...1)**.

3.- KUTXABANK, S.A. utiliza los servicios de EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. (EXPERIAN) para realizar el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y crédito. Se acompaña como el contrato firmado entre KUTXABANK, S.A. y EXPERIAN que regula la prestación del servicio de envío de requerimientos previos de pago.

4.- Se acompaña certificado emitido por EXPERIAN acreditativo del envío de la notificación previa de inclusión, donde se indica:

*a).- Fue enviado un requerimiento previo de pago de KUTXABANK (02095) en relación con el ***NIF.1, con fecha 12/12/16, contenido en el fichero de requerimientos previos de pago recibido por mi representada el 05/12/16, y procesado el día 06/12/16 (fecha de carga): Número de documento identificativo: ***DOC.1 Código de Operación: ***COD.1 Nombre y apellidos / Razón social: **D.D.D.** Dirección, CP., localidad: **(C/...1)** Importe: 100,8 Euros.*

b).- EXPERIAN tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. y con IMPRE—LASER, S.L., con el consentimiento de KUTXABANK y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

5.- Se acompaña copia del certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 11.696 cartas de "Requerimientos Previos de Pago" de la "Carga: 06/12/16". En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a KUTXABANK comprenden un total de 942 requerimientos, desde el número ***REQ.1 al ***REQ.2. La carta con Clave Nº ***REQ.3 (es decir, ***REQ.3) está comprendida entre aquellas

6.- Se acompaña copia del certificado expedido por CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S. A., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, de 11696 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 06/12/16, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

7.- Se acompaña copia del certificado de UNIPOST, acreditativo de que, en concepto de Requerimientos previos de pago de la carga de 06/12/16, se enviaron un total de 11.696 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 12/12/16.

8.- EXPERIAN presta además a KUTXABANK el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, certificando que no existe constancia, de que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

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).

El art. 126.1, apartado segundo, del R Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, 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.”*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad KUTXABANK S.A, de una infracción del art. 4.3, en relación con el art. 29.4, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

III

De la información y documentación enviada por las parte, se constata que:

a).- El 20/12/12 la entidad envía un correo electrónico al denunciante informándole del cambio de las comisiones.

b).- El 31/01/13 el denunciante envía un fax a la entidad indicando su intención de cancelar la cuenta corriente.

c).- El 15/02/13 la entidad envía un correo electrónico al denunciante indicándole que debe personarse en las oficinas de la entidad para formalizar el cierre de la cuenta.

d).- El 04/12/14 (1 año y 10 meses después) el denunciante envía un correo electrónico a la entidad financiera indicando que el 18/02/14, tras más de una hora de espera tuvo que abandonar las oficinas sin ser atendido para cerrar la cuenta y que el

18/02/14 envió un fax a la entidad para que preparan la documentación necesaria para cancelar la cuenta.

El 07/12/16 la entidad financiera envía al denunciante el requerimiento previo de pago donde se le informa de la posibilidad de inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial y crédito en caso de continuar el impago por más de 10 días, enviándola a la dirección: **(C/...1)**. Con las siguientes características:

- La Dirección a la que se envía el requerimiento, es la indicada por el denunciante como la que tenía en el contrato con la entidad financiera.
- Se aporta certificado de generación, impresión y puesta en el servicio de envío postales del requerimiento previo de pago.
- Se aporta albarán de entrega en el servicio de envíos postales referenciado y sellado por la empresa y por el servicio de envíos postales.
- Se aporta certificado de NO devolución del requerimiento previo de pago.

e).- Los datos del denunciante fueron incluidos en el fichero ASNEF y en BADEXCUF EL 25/12/16 (18 días después de haber enviado el requerimiento previo de pago).

f).- Con fecha 03/01/17, firma una solicitud, ante el servicio de acceso a Kutxabank a distancia, de cancelación del contrato.

g).- Los datos del denunciante fueron dados de baja de los ficheros de solvencia el 03/01/17 tras abonar la deuda.

h). Sobre la denuncia de que no ha recibido el requerimiento previo de pago, se acredita que la entidad financiera procedió de manera diligente a enviar al domicilio el requerimiento previo de pago.

i).- Sobre la denuncia de que la deuda generada no fuera cierta, vencida ni exigible porque había rechazado las condiciones en enero de 2013, se constata que la cuenta no fue cerrada hasta el 01/03/17 (4 años después), y después de que la entidad le notificara el requerimiento previo de pago.

No obstante, indicar que esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil de un contrato, la exactitud de la cuantía de una deuda, la correcta prestación de servicios contratados, la interpretación de cláusulas contractuales o su modificación, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil.

La determinación de la legitimidad de una deuda o comisión, basada en una interpretación de un contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con su inclusión en los ficheros de solvencia

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 la entidad KUTXABANK SA, y a **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 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.