



Expediente Nº: E/01557/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad FINANMADRID, ENTIDAD FINANCIERA DE CREDITO S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de enero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) FINANMADRID, ENTIDAD FINANCIERA DE CREDITO S.A. (en lo sucesivo la denunciada) en el que denuncia que FINANMADRID procedió a incluir sus datos personales en los ficheros ASNEF y BADEXCUG sin que previamente le hubiera requerido el pago de la deuda ni le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito.

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:

Con fecha 25/03/2014 se solicitó a FINANMADRID información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago con carácter previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida (escrito fechado a 14/04/2014) se desprende la siguiente información de relevancia:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de FINANMADRID, la entidad manifiesta que hasta el 24/02/2014 aquella era **(C/.....1), Barcelona**. Esta dirección es la que se consignó en el contrato de préstamo de 22/02/2008 suscrito por el afectado, del que se aporta copia. Se aporta, asimismo, impresión de pantalla reflejando estos datos.
- FINANMADRID manifiesta que el afectado les dirigió un escrito de 04/02/2014 (se aporta copia del mismo). En el remite del mismo constaba como dirección **(C/.....2), Barcelona**. La entidad procedió a contestar el mencionado escrito mediante un burofax que consta como entregado el 24/02/2014 (se aporta copia del escrito de respuesta y de la confirmación de entrega del burofax). FINANMADRID manifiesta que desde esa fecha consta en sus sistemas como domicilio adicional y actual del cliente este último.

- FINANMADRID expone que para los envíos de las cartas de requerimiento previo de pago a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, la entidad tiene contratados los servicios de dos empresas, Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN) y Equifax Ibérica, S.L. (en adelante EQUIFAX).
- FINANMADRID señala que el procedimiento empleado por los indicados proveedores para el envío y entrega de las cartas de requerimiento previo de pago es el siguiente:
 - o FINANMADRID indica al proveedor el texto, estructura y formato a utilizar en las cartas de Notificación de Requerimiento Previo de Pago.
 - o Envío por parte de Finanmadrid del fichero, por vía segura para garantizar la seguridad del proceso, con los datos de las notificaciones a enviar.
 - o Recepción por el Proveedor del fichero y proceso previo de tratamiento y validación.
 - o Informe de errores detectados tras el proceso de validación.
 - o Generación de las cartas e impresión.
 - o Manipulado, franqueo y depositado en el operador postal.
 - o Envío de las notificaciones de Requerimiento Previo de Pago en nombre de Finanmadrid.
 - o Recepción de posibles devoluciones.
 - o Tratamiento y codificación de devoluciones por motivo y envío a Finanmadrid.
- FINANMADRID expone que se enviaron al afectado hasta cinco cartas de requerimiento de pago (dos enviadas a través de EXPERIAN, de fechas 25/11/2013 y 27/12/2013, y tres enviadas a través de EQUIFAX, de fechas 25/11/2013, 03/01/2014 y 14/03/2014). Tomando en consideración que las inclusiones objeto de denuncia datan de los días 15 y 16/12/2013, se procederá al análisis de los requerimientos enviados con carácter previo a esas fechas.

- o Requerimiento de 25/11/2013, remitido por EXPERIAN (se aporta copia del requerimiento de pago y de certificado emitido por EXPERIAN el 17/02/2014).

La comunicación, dirigida a nombre del denunciante a **(C/.....1), Barcelona**, informa de la existencia de una deuda pendiente por valor de 3.240,83 € y de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. Este requerimiento previo de pago se encuentra identificado con el código *****. Según EXPERIAN ese código tiene la siguiente lectura:

“P” es común a todas las claves.

“*****” es la clave que EXPERIAN tiene asignada a FINANMADRID.

“*****” es el número secuencial que ha correspondido al documento, y que se asigna automáticamente por el proveedor del servicio de impresión para cada entidad y fecha.

“*****” hace referencia a la fecha de emisión de la notificación.

EXPERIAN manifiesta que todas las cartas son impresas por la entidad IMPRE-LASER S.L. (se adjunta certificado emitido por esa empresa, conforme al cual el requerimiento analizado fue objeto de carga el día 26/11/2013).

EXPERIAN manifiesta que el envío fue realizado por RUTA OESTE MENSAJEROS a través del operador postal UNIPOST, aportando certificado al respecto (el certificado refleja la entrega a UNIPOST de un total de 32.492 cartas, que se corresponden con el albarán de 27/11/2013 de UNIPOST, cuya copia también se aporta).

EXPERIAN manifiesta que, como entidad prestadora del servicio de gestión de devoluciones, el citado requerimiento no fue devuelto.

- o Requerimiento de 25/11/2013, remitido por EQUIFAX.

Se aporta copia del escrito, dirigido al afectado a **(C/.....1),**

Barcelona. En la comunicación se informa de la existencia de una deuda pendiente por valor de 3.240,83 € y de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito en caso de impago. El requerimiento aparece identificado con un código de barras que responde a la referencia NT*****1.

Se aporta certificado emitido por la entidad BB DATA PAPER, como prestador del Servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de EQUIFAX, en el que se establece que “con fecha 02/12/2013 se realizó el proceso de generación e impresión de 8720 notificaciones de inclusión, cuyas referencias son NT*****2, la primera y *****3, la última.

Que en dicho proceso se generó la notificación de referencia NT*****1 **A.A.A.**. Referencia que consta cifrada en el código de barras superior derecho, de la comunicación que se acompaña.

Dicha notificación, se generó e imprimió, sin que generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

Con fecha 3 de diciembre de 2013, se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por parte de dicho Servicio, un total de 8720 notificaciones de referencias NT*****2 la primera y *****3, la última. Dentro de las cuales, se encontraba la notificación de inclusión de referencia NT*****1 **A.A.A.**”.

Sin embargo, FINANMADRID no aporta ningún documento que acredite que la citada comunicación fuera efectivamente depositada en Correos (albarán de entrega o equivalente), más allá de lo dispuesto en el certificado analizado.

FINANMADRID manifiesta que no consta la devolución de esta comunicación “al no haberlo comunicado así el proveedor de servicios”.

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

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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.

III

El artículo 38.1 Real Decreto 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 aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación."*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, FINANMADRID, entidad que procedió a la inclusión de los datos personales del denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEXCUG, tiene contratados los servicios de dos empresas, Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN) y Equifax Ibérica, S.L. (en adelante EQUIFAX), para los envíos de las cartas de requerimiento previo de pago a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, la entidad.

FINANMADRID aporta copia de dos requerimientos de 25/11/2013, remitidos uno por EXPERIAN y el otro por EQUIFAX, dirigidos a nombre del denunciante a **(C/.....1), Barcelona**, donde se le informa de la existencia de una deuda pendiente por valor de 3.240,83 € y de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de

solvencia patrimonial y crédito en caso de impago.

Con respecto al primero de ellos, de fecha 25/11/2013 e identificado con el código *****, habiéndose realizado el envío por RUTA OESTE MENSAJEROS a través del operador postal UNIPOST, habiendo aportado certificado de entrega al respecto.

EXPERIAN manifiesta que, como entidad prestadora del servicio de gestión de devoluciones, el citado requerimiento no fue devuelto.

Respecto al segundo de ellos, de la misma fecha, generado por la entidad BB DATA PAPER, como prestador del Servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de EQUIFAX, e identificado a través de la referencia NT*****1, que con fecha 3 de diciembre de 2013, se puso a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por parte de dicho Servicio.

EQUIFAX manifiesta que no consta la devolución de esta comunicación “al no haberlo comunicado así el proveedor de servicios

A este respecto, ha de tenerse en consideración en lo sucesivo que, al margen de los requisitos que ya se venían exigiendo para acreditar el requerimiento previo del pago a la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, en lo sucesivo se exigirá en los casos que la realización del envío de los requerimientos previos de pago se realicen por una tercera empresa, que el certificado emitido por dicha tercera empresa acreditativo del envío de la comunicación deberá hacer referencia expresa, al menos, a dicha comunicación (que tiene que ser individualizada mediante la asignación de una referencia o código asociado) y a la fecha en que la misma fue puesta a disposición del servicio de Correos correspondiente.

No obstante se requiere para que en el futuro se acredite la efectiva entrega en el servicio de correos de la comunicación de cesión de deuda y requerimiento de pago mediante certificación de correos identificando la referencia de las cartas puestas a disposición de correos para su remisión a los deudores que incluya la afectada.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a FINANMADRID una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 FINANMADRID, ENTIDAD FINANCIERA DE CREDITO S.A. y a 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 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