

Expediente Nº: E/01910/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha **01/02/13** tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) **SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A.** (en lo sucesivo la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“...que él nunca ha contratado con esta financiera nada... los cuales le han enviado copia del contrato en dónde se demuestra claramente que le han falsificado la firma, ya que adjunta DNI y se puede demostrar”

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:

La Inspección de Datos ha requerido al denunciante para que informara sobre la situación de las deudas y de sí se está tramitando procedimiento judicial en relación con los hechos denunciados no habiéndose obtenido respuesta. El primer escrito ha sido devuelto a su origen por “ausente reparto” y “no retirado”, con fecha de 8 de noviembre de 2013 y el segundo tiene fecha de salida de la AEPD el día 29 de noviembre.

- 1 De la información y de la documentación remitida por la entidad financiera Santander Consumer, con fecha de 8 de noviembre de 2013, en relación con la deuda asociada al denunciante lo siguiente:
 - El denunciante suscribió un contrato de *Tarjeta Consumer*, el día 14 de junio de 2004, cuya copia adjuntan junto con el DNI del denunciante.
 - La única reclamación que les consta del titular en relación con la citada tarjeta la remitió a través de la OMIC que fue recepcionada en el servicio de atención al cliente de la entidad, el 27 de noviembre de 2012, y que dieron respuesta, el 31 de diciembre de 2012, a la que se adjuntaba la copia del contrato y detalle de movimientos y de recibos impagados así como copia de todos los extractos remitidos al domicilio sin que hasta la fecha hayan tenido ninguna otra respuesta del cliente a la vista de la documentación presentada.

- Así mismo, no les consta que hubiera comunicado el denunciante a la entidad que la firma del documento remitido no sea la suya, ni les consta que haya interpuesto ni les haya facilitado copia de denuncia contra su ex-mujer a la que acusaba a través de su reclamación de haberle suplantado la identidad, por lo que al no recibir ninguna oposición a la documentación facilitada la entidad no emprendió ninguna acción al respecto dando por finalizada la reclamación.
 - La situación actual del contrato y de la deuda es la de fallido contable sin que se estén efectuando ninguna gestión de cobro sobre el mismo. No obstante, la deuda fue vendida el 7 de marzo de 2013 a la entidad ORADO INVESTMENTS habiéndose vuelto a recompar con motivo del presente expediente como medida preventiva a una posible oposición del afectado a la documentación obrante en la entidad.
 - Los datos del afectado no se han informado a ficheros de morosidad y no tienen constancia de denuncia ni procedimiento judicial al respecto.
- 2 La compañía Editorial Planeta, S.A. ha informado a la Inspección de Datos, con fecha de 15 de noviembre y de 12 de diciembre de 2013, en relación con la deuda reclamada al denunciante lo siguiente:

- El denunciante suscribió un contrato, el día **11 de septiembre de 2008**, con la empresa Canal Directo Interactivo, S.L., que posteriormente fue absorbida con otra empresa del grupo Planeta la cual, a su vez, ha sido fusionada con Editorial Planeta, S.A.

En el contrato consta el nombre, apellidos, NIF, domicilio postal y cuenta corriente de cobro y se encuentra firmado por el denunciante. También en el albarán de entrega consta como destinatario el denunciante y la relación de productos adquiridos.

La compañía remitió escrito al denunciante, el día 25 de agosto de 2008, en el que indican *“Queremos agradecerle la confianza que ha depositado en SHOPO, al haber adquirido nuestros productos (...). En relación con su pedido, al pie de este documento detallamos los artículos enviados y al dorso hacemos constar las condiciones y la forma de pago acordada. (...).”*

También, se aporta *Justificante de orden de transferencia* constando como ordenante el denunciante y como beneficiario la compañía Canal Directo, de fecha 12 de febrero de 2009 y consta la firma del solicitante.

- Con fecha de abril de 2009, Canal Directo remite escrito al denunciante en el que informa de lo siguiente: *También ha sido impagada la cuota que se indica al pie de este escrito. (...) vamos a presentar un nuevo documento por igual importe (...).*
- La Sra. **B.B.B.** presentó reclamación ante la compañía Canal Directo, a través de la OMIC, y que fue dada respuesta, el 30 de junio de 2009, comunicando lo siguiente:

(..) debemos insistir en que no podemos aceptar su pretensión, toda vez que el plazo para proceder a la devolución del producto es de quince días a contar desde la recepción del mismo.

*Asimismo, ponemos en su conocimiento que si la Sra. **B.B.B.** no desea hacer uso del producto que ha adquirido, no puede hacernos responsables.*

Finalmente, en aras de ofrecer una solución satisfactoria para ambas

parte, ponemos en su conocimiento que no tenemos inconveniente en ofrecerle facilidades de pago. (...).

- También, el denunciante presentó reclamación ante la compañía Editorial Planeta, a través de la OMIC, en los mismos términos que la presentada ante esta AEPD y que fue dada respuesta, el 5 de agosto de 2013, comunicando lo siguiente:

*Revisada la situación les informamos que en el año 2009 dimos contestación a su reclamación formulada entonces por la Sra. **B.B.B.** quién indicaba haber comparado el producto (...).*

En varias ocasiones, el denunciante nos ha informado que nos haría llegar copia de las denuncias que había efectuado contra su exesposa, a fin de que adoptáramos las medidas oportunas para la resolución de la presente reclamación. No obstante, hasta la fecha no hemos tenido más noticias al respecto. (...).

- Añaden, que se han emprendido una serie de acciones por parte de la sociedad Editorial Planeta, tendentes a esclarecer la posible irregularidad en la contratación de productos de la empresa, en concreto, las siguientes:

Solicitud de la copia del DNI al denunciante.

Indicación al denunciante de la conveniencia de presentar una denuncia relativa a la presunta suplantación de su identidad por parte de ex-mujer.

Respecto de ambas actuaciones cabe indicar que ni han recibido la copia del DNI del denunciante ni copia de la denuncia frente a su ex-mujer.

- Actualmente, la deuda pendiente de pago por parte del denunciante asciende a 292,65€ aunque internamente se ha tomado la decisión de declararla como incobrable.

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 6 de la LOPD, determina:

*“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco del afectado**, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a analizar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD **01/02/13** en dónde pone de manifiesto como mejor proceda en Derecho lo siguiente:

“...que él nunca ha contratado con esta financiera nada... los cuales le han enviado copia del contrato en dónde se demuestra claramente que le han falsificado la firma, ya que adjunta DNI y se puede demostrar”.

Por parte de esta Agencia se procede a recabar las alegaciones oportunas de la Entidad denunciada—**Santander Consumer**—cuya Asesoría jurídica en fecha 11/11/2013 manifiesta lo siguiente:

Que en sus sistemas de información consta un contrato cuyo titular es D. **A.A.A.** con DNI nº *****DNI.1** que data de 14 de junio del año **2004**.

En el contrato **Tarjeta Consumer** aportado por la Entidad denunciada, en el mismo cumplimentado manuscritamente, de fecha **01/06/2004**, constan los siguientes datos del **denunciante**: nombre, apellidos, NIF, domicilio postal, fecha de nacimiento, teléfono, datos personales y domiciliación bancaria en su cuenta corriente de la Entidad—**La Caixa**—cuyo titular es el denunciante y consta en el documento la preceptiva firma. También figuran cumplimentados los apartados relativos a la solicitud de tarjeta adicional a nombre de Doña **B.B.B.**, su NIF, fecha de nacimiento y parentesco con el titular cónyuge o pareja con la correspondiente firma.

El denunciante manifiesta la citada Entidad tiene una deuda con el mismo a tenor del contrato suscrito con ésta, sin que le conste a la Entidad denunciada ninguna reclamación de “presunta” falsificación de la firma del contrato originario.

La referida “deuda” fue objeto de venta a una tercera Entidad—**ORADO INVESTMENTS--**, siendo objeto de recompra con motivo del presente Expediente como medida preventiva frente a una posible oposición del afectado a la documentación obrante en la Entidad.

Item, pone en conocimiento de esta AEPD que a día de la fecha los datos del afectado no han sido objeto de información a ningún fichero de solvencia patrimonial y crédito.

De la documentación aportada—**prueba documental**—consta la existencia de un contrato y copia del DNI del afectado expedido en la fecha de firma del mismo, con el anverso y reverso en legal forma (año **2004**) con la rúbrica y aceptación de las condiciones generales de la contratación.

La **presunción de inocencia** debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, 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.*

La presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o **administrativa** (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la

apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

De todo lo expuesto, cabe señalar que existe una **deuda** cuyo importe se cifra en la cuantía de **1556,51€**, existiendo documentación con apariencia de legalidad que ampara el derecho de cobro de la misma por la Entidad acreedora o terceras Entidades en nombre de ésta (vgr. Empresa de gestión de cobro de morosos).

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN 29-04-2010 *“La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación”*.

Cabe señalar que esta AEPD tiene en cuenta que la presente reclamación data del año 2013, mientras que los “hechos” se remontan al **año 2004**, sin que el afectado aluda a la vinculación con la persona que aparece como pareja sentimental del mismo en el momento de producirse los hechos lo que puede suponer según criterio de la AN que en virtud la relación de **“convivencia”** entre ambos se pudieran haber otorgado datos del afectado con la connivencia del mismo en aquel momento temporal, desplegando la Entidad denunciada dentro del marco de la LOPD la **diligencia mínima exigible** para constatar la identidad del mismo (vgr. documento contractual y copia auténtica del DNI del titular de los datos) excluyendo con ello el elemento subjetivo de la culpabilidad necesario para poder imponer una sanción administrativa.

Por tanto, esta Agencia entiende que la documentación aportada legitima el tratamiento de los datos del afectado, por lo que desde el punto de vista de la protección de Datos se ordena el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

A mayor abundamiento, se presentó por el epigrafiado denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en fecha **31/01/13**, sin que se haya aportado a esta AEPD documentación que acredite el **estado del procedimiento**.

Esta Agencia carece de competencias para entrar a valorar si la firma del contrato está o no falsificada, siendo ésta una cuestión que deberá ordenar en su caso el Juez de Instrucción del lugar de comisión del “presunto” hecho delictivo de conformidad con la normativa vigente en la materia.

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 la Entidad denunciada **--SANTANDER CONSUMER FINANCE, S.A--**, y a Don **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