



Expediente Nº: E/02251/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANKINTER SA..** en virtud de denuncia presentada por Dña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de febrero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña **A.A.A.** y (en lo sucesivo la denunciante) en el que declara lo siguiente:

Que la entidad BANKINTER ha incluido sus datos asociados a una deuda en los ficheros de morosidad de ASNEF y EXPERIAN y los ha mantenido pese a haber interpuesto una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

Junto a su denuncia aporta los siguientes documentos:

- Copia de su DNI.
- Copia del escrito de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias de fecha 4/6/2013 por el que se admite a trámite la solicitud de arbitraje presentada por la denunciante.
- Copia de la solicitud de arbitraje formulada por la denunciante de fecha 18/4/2013 ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.
- Copia del escrito de fecha 5/10/2013 remitido por ASNEF-EQUIFAX a la denunciante comunicándole su inclusión en el fichero de morosidad ASNEF por una deuda de 899,02€ con la entidad BANKINTER.
- Copia del escrito de fecha 8/10/2013 remitido por EXPERIAN a la denunciante comunicándole su inclusión en el fichero de morosidad ASNEF por una deuda de 819,26€ con la entidad BANKINTER.
- Copia del escrito de fecha 31/7/2013 remitido por RELANZA a la denunciante reclamándole el pago de una deuda en nombre de BANKITER por importe de 851,02€.
- Copia del escrito de fecha 1/10/2013 remitido por RELANZA a la denunciante reclamándole el pago de una deuda en nombre de BANKITER por importe de 819,26€.
- Copia del escrito de fecha 9/12/2013 remitido por RELANZA a la denunciante reclamándole el pago de una deuda en nombre de BANKITER por importe de 605,96€.
- Copia de la página 0 del formulario de la declaración de IRPF de 2012 de la denunciante de fecha 20/5/2013 con sello de BANKINTER y fecha de 21/5/2013.
- Copia de la Resolución de fecha 13/7/2009 de la Agencia Española de Protección de Datos de archivo de actuaciones del expediente E/00770/2008

contra BANKINTER.

- Copia de la Resolución sancionadora R/00540/2006 de fecha 27/7/2006 de la Agencia Española de Protección de Datos contra BANKINTER.
- Copia de la Resolución de fecha 7/8/2013 de la Agencia Española de Protección de Datos en el expediente E/00787/2013.

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:

1. Con fecha de 16/5/2014 se solicita información a BANKINTER SA. recibándose respuesta en fecha de 30/05/2014 de la que se desprende lo siguiente:
 - 1.1. Que no le consta a BANKINTER la recepción de reclamación alguna procedente de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.
 - 1.2. Que la inclusión de los datos de la denunciante en los ficheros de morosidad ha sido como consecuencia de descubiertos en la cuenta corriente nº **B.B.B.** de la que es titular la denunciante. De dichos descubiertos fue debidamente informada por lo que, de acuerdo con las condiciones contractuales fue reclamada dicha deuda.
 - 1.3. BANKINTER aporta diversos documentos:
 - 1.3.1.Extractos de la mencionada cuenta donde se aprecian saldos negativos durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2013.
 - 1.3.2. Copia del escrito de fecha 1/7/2013 dirigido a la denunciante en la que se le informa del saldo descubierto de 868,88 €, requiriéndole para que regularice dicho descubierto.
 - 1.3.3.Copia del escrito de fecha 5/8/2013 dirigido a la denunciante en el que se le informa del saldo descubierto a dicha fecha es de 864,60 €, requiriéndole para que regularice dicho descubierto.
 - 1.3.4.Copia del escrito de fecha 23/9/2013 dirigido a la denunciante en la que se le informa del saldo descubierto de 899,02 €, requiriéndole para que regularice dicho descubierto e informándole que en caso de no hacerlo procederán a incluir dicha deuda en los fichero de morosidad ASNEF y EXPERIAN. Se aporta también acreditación del envío de dicho escrito.

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 el caso que nos ocupa, la denunciante manifiesta que la entidad BANKINTER SA. ha incluido sus datos en los ficheros de morosidad ASNEF y BADEXCUG por una deuda impugnada ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

En este sentido, cabe destacar que de acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD, *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el artículo 29 de la LOPD, que establece en su apartado 4, en cuanto a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, que *“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”*.

No obstante, la citada previsión no puede interpretarse en el sentido de que la incorporación de datos a un fichero relativo al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, habiéndose planteado cualquier controversia sobre la deuda, vulnere la LOPD.

Así, la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012 interpreta el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) en el sentido de que no resulta una deuda cierta desde el momento en que se presente la reclamación ante un órgano habilitado para dictar resolución vinculante sobre su procedencia o no (entre ellos Junta arbitral u organismo judicial) y se pone en conocimiento del acreedor (BANKINTER SA) para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito.

III

En supuesto presente, de la documentación obrante en el expediente y recabada en fase de actuaciones previas de inspección, se observa que la denunciante interpuso reclamación contra la entidad Bankinter ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias, órgano habilitado a los efectos anteriormente expuestos, en fecha 4 de junio de 2013, siendo sus datos personales, no obstante, incluidos en los ficheros Asnef y Badexcug en fechas 5 y 10 de octubre de 2013 respectivamente.

No obstante, para que la reclamación ante la Junta Arbitral impida la inclusión en ficheros de morosidad es necesario que la resolución dictada por este organismo sea vinculante para ambas partes, es decir, es necesario que Bankinter se encuentre adherido al sistema arbitral de consumo o, de lo contrario, una vez que se le dé traslado de la solicitud de arbitraje acepte el arbitraje propuesto.

En la Resolución de admisión a trámite de la solicitud de arbitraje interpuesta por la denunciante, además de la notificación de dicha admisión, se indica que Bankinter no se encuentra adherida a esta Junta Arbitral, por lo que se le da traslado de la solicitud presentada por la denunciante, disponiendo de un plazo de quince días para la aceptación o rechazo del arbitraje propuesto. Además, añade que *“... de no recibirse contestación alguna en el plazo de citado, se entenderá que rechaza el arbitraje propuesto, y se ordenará el archivo de las actuaciones en esta Junta Arbitral”*. Todo ello de conformidad con el artículo 37.3b) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

En el informe de actuaciones previas de investigación se detalla que, tras requerimiento de esta Agencia a la entidad denunciada, ésta comunica que no recibieron reclamación alguna procedente de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias. Por tanto, si no recibieron comunicación alguna tampoco contestaron a la solicitud de la Junta para aceptar o rechazar el arbitraje propuesto, procediéndose por tanto al archivo de las actuaciones, tal y como se señalaba en el párrafo anterior.

Cabe concluir, por ello, que la presentación ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias de una reclamación contra Bankinter, en fecha 4 de junio de 2013, no impide la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en octubre de ese mismo año, según los hechos analizados en los párrafos anteriores.

Señalar, por último, que en fecha 3 de enero de 2014 la deuda quedó saldada en la medida en que la denunciante recibió una transferencia quedando el saldo de la cuenta regularizado, procediendo Bankinter a dar de baja sus datos de los ficheros de morosidad. Indicarle que para verificar su exclusión, puede solicitar el acceso ante el responsable del fichero (BANKINTER SA), y en caso de que permanecieran, solicitar su cancelación. Para ello podrá utilizar los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>

En el caso de que su solicitud de cancelación no fuera convenientemente atendida, puede dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada y de la contestación recibida, en su caso.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

2. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
3. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANKINTER SA..** y a Dña. **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