



Expediente Nº: E/02417/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO POPULAR E.COM, S.A.**, (en la actualidad WIZINK BANK, S.A.) en virtud de la denuncia presentada por D.^a **A.A.A.** y en consideración a los siguientes,

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21/03/2016 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D.^a **A.A.A.** (en lo sucesivo, la denunciante) en el que manifiesta que BANCO POPULAR E.COM S.A. –en adelante BANCO POPULAR E-COM- ha incluido sus datos en el fichero de morosos ASNEF sin requerirle previamente el pago por una deuda de 1.085,86 euros que “no existe” ya que “la tarjeta en cuestión está al corriente de pago”.

Adjunta el resultado del acceso ejercitado ante EQUIFAX en el que consta que a fecha 16/03/2016 sus datos personales se encuentran incluidos en el fichero ASNEF, informados por Banco Popular e-com, por un producto de “Tarjetas de crédito”, con fecha de alta 17/12/2015.

En el escrito de denuncia y en la copia del DNI que la denunciante facilita consta como domicilio (C/...1), **Cáceres**.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos realizó actuaciones de investigación para el esclarecimiento de los hechos, teniendo conocimiento de los siguientes extremos que se recoge en el Informe que reproducimos:

<<RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

La empresa **BANCO POPULAR E.COM** en su escrito de fecha 07/06/2016 ha remitido la siguiente información aporta en la respuesta.

*Copia del contrato de la tarjeta que ha dado origen a la inclusión en ficheros de solvencia en el que consta como domicilio (C/...1), **Cáceres**. Esta dirección coincide con la que figura en la copia de DNI recabada en el momento de la contratación.*

Impresión de pantalla del sistema de información donde consta la misma dirección

Carta enviada por correo certificado individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante y entregada en fecha 24/11/2015 en el que se requiere el pago de 303.01 € informando que su impago puede ocasionar la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad.

Así mismo aportan listado de cartas certificadas de fecha 25/11/2015 en el que consta el nombre de la afectada.>>

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).

II

El artículo 4.3 de la LOPD dispone: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

El artículo 29.4 de la Ley Orgánica 15/1999 indica 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 aquellos”*.

El artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD), con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial en relación a las obligaciones dinerarias a las que alude el artículo 29 de la LOPD exige que la inclusión de datos de terceros en ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias cumpla determinados requisitos.

En tal sentido, el artículo 38 RLOPD establece:

“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 concurren los siguientes requisitos:

(...) c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.

2. (...)

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo a que se refiere el artículo siguiente”.

El artículo 39 del RLOPD señala: *“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos*

previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Por otro lado, los artículos 40.3 y 43.1 del RLOPD disponen, respectivamente:

“La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos”. “El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común”.

El artículo 44.3.c) de la LOPD tipifica como infracción grave “Tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4 de la presente Ley y las disposiciones que lo desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave”.

III

La denunciante atribuye a BANCO POPULAR E-COM un presunto incumplimiento de la obligación de requerirle, con carácter previo a la inclusión de sus datos en un fichero de solvencia patrimonial y crédito, el pago de la deuda pendiente. Añade además que la tarjeta de la que deriva la deuda no se encuentra en situación de impago.

Como se expone en el Fundamento precedente tanto la LOPD como su Reglamento de desarrollo imponen determinadas obligaciones al acreedor que pretenda incluir los datos de un tercero deudor en un fichero de morosos (artículo 29.4 LOPD). Entre ellas, la de requerirle con carácter previo el pago de la deuda (artículo 38.1.c, RLOPD) y la de informarle de que si no atiende el pago sus datos podrán ser comunicados a ficheros de solvencia patrimonial (artículo 39 RLOPD).

Sobre el alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1.c del RLOPD- impone al responsable del fichero, la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, señala que debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el requerimiento previo de pago al deudor y utilizar para ello un medio que deje constancia efectiva de que se ha efectuado y de que ha sido recibido por el destinatario.

BANCO POPULAR E-COM ha aportado copia del contrato de tarjeta de crédito que suscribió con la denunciante el 13/10/2011 en el que se comprueba que el domicilio de la contratante y actual denunciante que consta en ese documento es (C/...1) **Cáceres**. Aporta también copia del DNI de la denunciante vigente en la fecha de contratación que coincide con el del contrato y que es el que consta en los registros informáticos de la denunciada facilitados a esta Agencia. Como se puede observar el domicilio que la denunciante incluye en su denuncia y que aparece en la copia del DNI que nos ha facilitado es distinto.

BANCO POPULAR E-COM ha aportado diversos documentos que ponen de manifiesto que cumplió las obligaciones que le imponen los artículos 38.1 y 39 del RLOPD.

La entidad ha declarado que el requerimiento de pago a la denunciante se efectuó a través de la empresa SERVIFORM, S.A., que suscribió un contrato con las

empresas españolas integradas en el grupo CITIGROUP que fue cedido a BANCO POPULAR E-COM. Añade que ella remite a ese proveedor externo por correo electrónico la relación de deudores, los datos del domicilio y el modelo de carta. Explica que la empresa SERVIFORM, S.A. remite a sus deudores los requerimientos de pago a través de correo certificado y controla que el correo no sea devuelto.

Con el fin de acreditar estas manifestaciones ha aportado los siguientes documentos: copia de la carta personalizada a nombre de la denunciante y con indicación del número de tarjeta (*****NÚM.1**), de fecha 20/11/2015, en la que le requieren el pago de una deuda de 303,01 euros y le advierten de que de no atender el pago en el plazo de 15 días sus datos serán incluidos en ficheros de solvencia patrimonial. Al pie del escrito consta **“*****”**

Certificado de SERVIFORM, S.A., en el que indica que se han realizado para el *“modelo de envío SCO”* los procesos siguientes: una carta destinada a **A.A.A., (C/...1)**, con fecha de entrega en Correos el 24/11/2015.

Aporta también el listado completo de los envíos certificados del 25/11/2015 (con sello de Correos) entre los que figura (haciendo el número 318 de la relación) la carta dirigida a la denunciante, con **CD *******.

Así las cosas, en virtud de la documentación que la denunciada ha aportado a esta Agencia, estimamos acreditado que BANCO POPULAR E-COM cumplió la obligación que le impone la normativa de protección de datos de carácter personal de requerir a la deudora y actual denunciante, con carácter previo, el pago de la deuda por la que fue incluida en el fichero de solvencia ASNEF.

Sentado lo anterior se ha de indicar que a tenor del artículo 8.5 del RLOPD los datos de carácter personal recogidos directamente del afectado se considerarán *exactos*.

La denunciante facilitó a BANCO POPULAR E-COM con ocasión del contrato de tarjeta de crédito suscrito en 2011 la que era entonces su dirección - (C/...1)-. Es obligación de la titular de los datos mantenerlos actualizados, de forma que estaba obligada a informar al BANCO POPULAR E-COM de los cambios de domicilio. Sin embargo, la denunciada ha declarado que no le consta que existieran cambios en el domicilio de la denunciante.

Resulta de lo expuesto que BANCO POPULAR E-COM actuó correctamente al remitir el requerimiento de pago a la denunciante a la única dirección conocida que obraba en sus ficheros.

Por último, a propósito de la supuesta inexistencia de la deuda por la que la denunciada ha sido incluida en ficheros de morosidad, ya que afirma que la tarjeta de crédito *“está al corriente del pago”*, basta indicar que la entidad financiera denunciada ha aportado diversa documentación referente a los impagos habidos por su cliente y afirma se iniciaron en agosto de 2014.

Llegados a este punto se ha de indicar que la Agencia Española de Protección de Datos carece de competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la existencia o inexistencia de la deuda reclamada o a la interpretación de cláusulas contractuales, 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. Así pues, la discrepancia que pueda existir entre la denunciante y BANCO POPULAR E-COM sobre la existencia o no de la

deuda informada al fichero de solvencia deberá dirimirse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencia de este organismo.

A la luz de lo expuesto, al no existir en la actuación de BANCO POPULAR E-COM, S.A. (actualmente WIZINK BANK, S.A.) que se somete a la consideración de esta Agencia indicios de infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal, corresponde el archivo de la denuncia.

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 **WIZINK BANK, S.A.**, y a **D.^a 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 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