

Expediente Nº: E/02552/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas [de oficio] por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **AVANT TARJETA EFC SAU y EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de marzo de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Don **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la entidad **AVANT TARJETA EFC SAU** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“Inclusión ilegal en ficheros de solvencia patrimonial y crédito al no haberse efectuado ningún requerimiento previo de pago. No es una deuda cierta, de hecho, ni tan siquiera lo ha acreditado la entidad denunciada (...)”-folio nº 1--.

Junto con la denuncia aporta la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de 11/11/2014 remitido por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., en el que se informa de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG a instancia de AVANTCARD, con fecha de alta 09/11/2014 y en relación a una deuda por valor de **675,28 €**.
- Copia de escrito enviado a EXPERIAN por correo certificado el 24/02/2015, ejerciendo su derecho de cancelación.

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 08/05/2015 se solicitó a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A.** (en adelante EXPERIAN) información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG a instancia de AVANTCARD. De la respuesta recibida, fechada a 26/05/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- Los datos del denunciante fueron incluidos en el fichero BADEXCUG a instancia de AVANTCARD en relación a una operación identificada con el nº *****NÚMERO.1** y que presenta el siguiente detalle:
 - o Como fecha de alta consta el 09/11/2014, ascendiendo la deuda informada en ese momento **675,28 €**.
 - o La inclusión fue notificada mediante el envío de una carta de 11/11/2014 a **(C/.....1)**.

- o La operación permanecía en alta en el fichero en el momento en que EXPERIAN respondió al requerimiento de información formulado desde la AEPD, ascendiendo la deuda informada en ese momento a 7.870,30 €.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- EXPERIAN expone que en su Servicio de Protección al Consumidor consta un expediente asociado al denunciante:
 - o N° C*****, relativo a un ejercicio del derecho de cancelación recibido el 27/02/2015. Se respondió mediante escrito de 27/02/2015 en el que se informaba de la necesidad de aportar una fotocopia del DNI para poder ejercer correctamente el derecho. La carta fue devuelta tras no ser retirada de Correos por el destinatario.

Con fecha 08/05/2015 se solicitó a **AVANTCARD** información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación al requerimiento previo de pago realizado a esta persona como paso previo a su inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida, registrada de entrada en la AEPD el 27/05/2015, se desprende la siguiente información de relevancia:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante, AVANTCARD expone que en sus sistemas consta **(C/.....1)**. Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

AVANTCARD manifiesta que esa fue la dirección facilitada por el cliente en el momento de contratar con la entidad. Señalan, asimismo, que han recibido numerosos escritos y reclamaciones del afectado en los que consta la dirección citada, incluyendo una reclamación presentada a través del Banco de España. En relación a la misma aportan copia de un escrito enviado a **(C/.....1)** mediante correo certificado y que consta como correctamente entregado.

- AVANTCARD expone que tiene contratado el servicio de notificaciones de requerimiento previo de pago con la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en adelante EXPERIAN), entidad que a su vez tiene contratada con terceras entidades la impresión, manipulado y puesta en Correos de sus cartas y envíos, así como el control de devoluciones de todos sus requerimientos previos de pago. Se aporta copia del contrato suscrito, de fecha 25/09/2012.
- AVANTCARD aporta copia de un requerimiento de pago de fecha 04/10/2014, remitido a nombre del denunciante a la dirección recogida en el primer apartado. En el escrito, identificado con el código **P*******, se informa al cliente de la existencia de una deuda pendiente (499,08 €), así como de la posibilidad e inclusión en “Ficheros Externos de Morosidad” en caso de impago (se da un plazo de 10 días).
- AVANTCARD aporta copia de un certificado expedido por EXPERIAN con fecha 19/05/2015, junto con el que se acompaña copia de requerimiento previo de pago referido en el apartado anterior. En relación al código que identifica el documento, el **P*******, EXPERIAN manifiesta que ese código tiene la



siguiente lectura:

- o “P” es común a todas las claves.
- o “*****” es la clave que EXPERIAN tiene asignada a AVANTCARD.
- o “*****” 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.
- o “*****” 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 listado emitido por esa empresa, conforme al cual el requerimiento analizado fue objeto de carga el día 07/10/2015, relativa a un total de 29.294 notificaciones, entre las que figuraban 121 por cuenta de AVANTCARD (de la P*****000001***** a la P*****000121*****, lo que incluiría la P*****).

EXPERIAN manifiesta que el envío fue realizado por RUTA OESTE MENSAJEROS a través del operador postal UNIPOST. Se aporta lista de envíos correspondientes a la carga del día 07/10/2014 que refleja que, del total de 29.294 cartas, 18.672 fueron enviadas a través de UNIPOST. Se aporta nota de entrega de UNIPOST sellada el 09/10/2014 y relativa al envío de 18.672 cartas correspondientes a la carga del 07/10/2014.

EXPERIAN, como empresa encargada del servicio de gestión de devoluciones de los requerimientos previos de pago enviados por AVANTCARD, manifiesta que *“no tiene constancia, a fecha de hoy, 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).

II

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 concurren 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.*

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta Agencia **24/03/2015** en dónde el epigrafiado pone en conocimiento de la misma los siguientes “hechos” en orden a su adecuación a la normativa vigente:

“Inclusión ilegal en ficheros de solvencia patrimonial y crédito al no haberse efectuado ningún requerimiento previo de pago. No es una deuda cierta, de hecho, ni tan siquiera lo ha acreditado la entidad denunciada (...)”-folio nº 1--.

En fecha **27/05/2015** se recibe en esta Agencia escrito de alegaciones de la entidad-**Avant Tarjeta EFC S.A.U—(Avant)** que en relación con los hechos mencionados manifiesta lo siguiente:

*“Adjuntamos como **documento nº1** una impresión de pantalla dónde constan los datos del afectado, con inclusión de su dirección postal (**CI/.....1**). Este dato fue facilitado por Don **A.A.A.** en el momento de la contratación con esta entidad sin que hasta la fecha haya sido rectificado o actualizado”.*

*“Atendiendo a la solicitud que se formula en el punto 2º del escrito de la AEPD se aporta como **documento nº 4** la carta personalizada de requerimiento de pago enviada por Avant tarjeta a D. **A.A.A.** con carácter previo a la inclusión del dato de su impago en el fichero Badexcug de Experian que tuvo lugar el día 09/11/2014”.*

*“Se adjunta como **Documento nº 5** el contrato celebrado ente Experian Bureau de crédito S.A y Avant Tarjeta que regula la prestación del servicio de envío de requerimientos previos de pago”*

*“Para completar la información y documentación suministrada acreditativa del efectivo envío del requerimiento de pago, se aporta como **documento nº 6** certificación emitida por la entidad Bureau de crédito relativa a la carta enviada a D. **A.A.A.** con identificador único y trazable (**P*******), el detalle de las fechas de envío, la carta personalizada, su impresión y ensobrado y deposito en el operador de correos, su envío y el dato de que hasta la fecha **no se ha recibido ninguna notificación de devolución por parte del Servicio Oficial de Correos**”.*

Para la inclusión de los datos en ficheros de información sobre solvencia patrimonial y crédito, se requiere que la deuda sea cierta (al inicio del apartado 1.a) del art. 38, y que haya sido previamente requerida de pago.

En fase de instrucción (art. 78 Ley 30/92) se procede a constatar que la denunciada dispone de los datos de carácter personal del afectado, fruto de la relación contractual mantenida con el mismo, así como a raíz de los diferentes escritos y reclamaciones dirigidos a la misma.

No consta que el afectado haya cambiado de domicilio, coincidiendo el existente en el sistema informático de la denunciada con el aportado por el denunciante en su reclamación ante esta Agencia: **(CI/.....1)-Navarra--.**

Existen diversos pronunciamientos judiciales sobre la cuestión de fondo que nos ocupa. Entre ellas podemos analizar la Sentencia de 28 de mayo de 2008 de la Sección 1ª de la Sala de lo Contencioso – Administrativo de la Audiencia Nacional en la que se sientan

las bases de la necesidad de acreditar por la Entidad la realización del requerimiento previo de pago:

“Es cierto que la normativa no exige que el requerimiento se lleve a cabo de una determinada forma (...) En este sentido viene señalando esta Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003 (rec 1067/1999), 8 de marzo de 2006 (rec. 319/2004), 18 de julio de 2007 (rec 17/2006) que cuando el destinatario niega la recepción de dicho requerimiento recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, en este caso el Banco demandante, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación de requerimiento previo de pago.”

El art. 38 apartado 3º del RD 1720/2007, 21 de diciembre dispone: “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 al que se refiere el artículo siguiente” (* el subrayado pertenece a esta Agencia).

En este caso, la entidad denunciada (**Avant**) acredita la dirección en sus sistemas asociada al denunciante, que coincide con la señalada a efectos de notificaciones administrativas a esta Agencia, aporta copia de la carta de requerimiento previo de pago al afectado (documento nº 4), no constando la misma devuelta por el Servicio Oficial de Correos y telégrafos que actúa como **fedatario público** del envío realizado.

La entidad denunciada-**Avant**- aporta copia de la carta enviada al afectado fechada en **04/10/2014** dónde se le informa expresamente en los siguientes términos:

“Le requerimos para que proceda al pago de la deuda impagada detallada al final de esta carta (). Si no efectúa el pago en el plazo de 10 días lamentamos **informarle** que nos veremos en la desagradable obligación de solicitar el alta de ss datos en los **Ficheros Externos de Morosidad**”.*

A mayor abundamiento, la entidad (**Avant**) tiene contratado un servicio de notificaciones de requerimiento previo de pago con la empresa Experian Bureau de Crédito S.A, entidad que a su vez tiene contratada con terceras empresas la impresión, manipulado y puesta en correos de todas sus cartas y envíos, así como el control de las devoluciones de todos sus requerimientos previos de pago.

Finalmente, la entidad-**Avant**- aporta copia de la certificación emitida por la entidad Experian Bureau de Crédito S.A relativa a la carta enviada al afectado con identificador único y trazable: **P*******.

De acuerdo con lo argumentado, cabe concluir que la entidad **Avant** envió en tiempo y forma carta de requerimiento previo de pago al domicilio que consta en su sistema informático informándole expresamente de las “*consecuencias legales en caso de impago de la deuda reclamada*”; motivo por el acreditado documentalmente el cumplimiento de sus obligaciones legales procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Finalmente, recordar que esta Agencia **no es competente** para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de servicios contratados o 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. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del 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.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora 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 **AVANT TARJETA EFC SAU**, 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 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