



Expediente N°: E/02610/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., UNOE BANK, S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de abril de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia: que BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., UNOE BANK, S.A. han mantenido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG aun cuando el denunciante ha sido declarado en concurso voluntario de acreedores y existe una propuesta de convenio aprobada que incluye un acuerdo de pago entre denunciante y entidades denunciadas.

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 empresa UNOE BANK, S.A. en su escrito de fecha de registro 29/8/2016 (número de registro 291431/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Se adjunta, como documento numerado "2", impresión de pantalla con los datos relativos a los productos activos que tiene contratado con UNOE BANK, S.A. el denunciante:

o *****1

Producto Comercial: "AH: CUENTA CORRIENTE UNO E
CAPTACION"

Fecha Alta: 2/4/2009

o *****2

Producto Comercial: "GO: RESTO CONSUMO
CREDITOCONSUMO"

Fecha Alta: 15/3/2011

o *****3

Producto Comercial: "GO: RESTO CONSUMO
CREDITOCONSUMO"

Fecha Alta: 23/5/2011

o *****4

Producto Comercial: "PO: PROMOCIONES COMERCIALES"

Fecha Alta: 27/4/2009

o *****5

Producto Comercial: "ST: SERVICIOS TELEMATICOS. NUEVA APLIC"

Fecha Alta: 3/4/2009

o *****6

Producto Comercial: "TJ: VISA DEBITO UNO E"

Fecha Alta: 3/4/2009

o *****7

Producto Comercial: "TA: TARJETAS PRIVADAS"

Fecha Alta: 23/3/2005

o *****8

Producto Comercial: "TA: TARJETAS PRIVADAS. PAGO PERSONALIZAD"

Fecha Alta: 23/3/2005

Se adjunta, como documento numerado "3", impresión de pantalla con los datos relativos a las deudas y su situación actual en relación con los productos contratados por el denunciante:

o *****9

Constan impagos mensuales desde mayo de 2012 hasta septiembre de 2015. El importe total, sumando cuotas vencidas e intereses y gastos diversos, asciende a **6.835,81** euros.

o *****10

Constan impagos mensuales desde junio de 2012 hasta septiembre de 2015. El importe total, sumando cuotas vencidas e intereses y gastos diversos, asciende a **6.996,45** euros.

Se adjunta, como documento numerado "4", copia de los contratos suscritos por el denunciante (así como copia del DNI):

- o Contrato de solicitud de préstamo por un capital nominal de 4.000 euros suscrito con fecha 23/3/2011 entre el denunciante y UNOE BANK, S.A. que refiere el número de préstamo *****PRÉSTAMO.1** (y a continuación del número, escrito a lápiz, figura el texto "- *****TEXTO.1**"). El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto.
- o Contrato de solicitud de préstamo por un capital nominal de 4.000 euros suscrito con fecha 23/3/2011 entre el denunciante y UNOE BANK, S.A. que refiere el número de préstamo *****PRÉSTAMO.2** (y a continuación del número, escrito a lápiz, figura el texto "- *****TEXTO.2**"). El contrato se

encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto.

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan la siguiente información:

- o Correo electrónico dirigido por el denunciante a la entidad con fecha 21/10/2015 en el que solicita corrección de la situación ante el fallo del juzgado de fecha 11/3/2014.
- o Escrito dirigido por el Servicio de Atención al Cliente al denunciante, fechado el 20/11/2015, comunicando que se ha dado traslado al Departamento de Servicios Jurídicos para estudio de la reclamación.
- o Escrito fechado el 7/1/2016 dirigido al denunciante en el que, en respuesta a su reclamación del 21/10/2015, le comunican que:

Se han rectificado las cifras de deuda declaradas ante la CIRBE del os préstamos **"83/***TEXTO.2"** y **"83/***TEXTO.1"**, "ambos sujetos a un Convenio de Acreedores".

"En cuanto al resto de cuestiones planteadas en su email, recibirá debida respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente de UNOE BANK, S.A.".

Con respecto a los motivos que llevaron a la entidad a la inclusión del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, remite a los impagos listados en el documento adjunto número "3" (ver arriba).

Se adjunta como documento numerado "6", según manifiesta, impresión de pantalla en las que constan las fechas en que los datos del denunciante fueron comunicados para su inclusión en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito. La fecha que figura en dicho documento es 27/12/2012.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que "se solicitó la exclusión de los datos del denunciante en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito con fecha 14/07/2016. Sin embargo. por error operativo ha seguido estando declarado hasta la fecha, que se ha procedido a subsanar dicho error".

La empresa BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. en su escrito de fecha de registro 1/9/2016 (número de registro 293718/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Se adjunta, como documento numerado "2", impresión de pantalla con los datos relativos a los productos activos que tiene contratado con BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. el denunciante.

Figuran en estado "Vigente" los siguientes productos:

- o *******11**

Producto Comercial: "AH: CUENTA 59+"

Fecha Alta: 14/9/2009

- o *******12**

Producto Comercial: "GO: CF VEHICULO NUEVO

CREDITOCONSUM"

Fecha Alta: 20/8/2008

o *******13**

Producto Comercial: "GO: NOMINA NUEVA"

Fecha Alta: 14/12/2009

o *******14**

Producto Comercial: "GO: CF VEHICULO NUEVO
CREDITOCONSUM"

Fecha Alta: 7/10/2010

o *******15**

Producto Comercial: "GO: CF VEHICULO NUEVO
CREDITOCONSUM"

Fecha Alta: 23/1/2012

o *******16**

Producto Comercial: "AN: ADMINISTRACION NOMINA
0000.0000"

Fecha Alta: 14/10/2009

o *******17**

Producto Comercial: "CM: CONTRATO MARCO 0000.0000"

Fecha Alta: 2/3/2009

o *******18**

Producto Comercial: "ST: SERVICIOS TELEMATICOS.NUEVA
APL"

Fecha Alta: 15/10/2009

o *******19**

Producto Comercial: "PJ: PROCEDIMIENTOS JUDICIALES"

Fecha Alta: 21/2/2013

o *******20**

Producto Comercial: "PJ: PROCEDIMIENTOS JUDICIALES"

Fecha Alta: 3/5/2013

Figuran en estado "Cancelado" los siguientes productos:

o *******21**

Producto Comercial: "AH: LIBRETON"

Fecha Alta: 2/3/2009

o *******22**

Producto Comercial: "AH: CUENTA CLIC E"



Fecha Alta: 10/10/2008

o *******23**

Producto Comercial: "AT: CUENTAS CLARAS *****"

Fecha Alta: 14/9/2008

En su escrito de respuesta a la solicitud de información aporta la siguiente información complementaria:

- o El contrato de cuenta corriente *******11** se corresponde con la cuenta *****CUENTA.1.**
- o El contrato *******12** se corresponde con el número de préstamo *****CUENTA.2.**
- o El contrato *******13** se corresponde con la póliza de préstamo *****CUENTA.3.**
- o El contrato *******14** se corresponde con el número de préstamo *****CUENTA.4.**
- o El contrato *****CONTRATO.1** se corresponde con la póliza de préstamo *****CUENTA.5.**

Se adjunta, como documento numerado "3", impresión de pantalla con los datos relativos a las deudas y su situación actual en relación con los productos contratados por el denunciante:

- o En relación a la cuenta *******14** que manifiesta se corresponde con el número de préstamo *****CUENTA.4.** El documento numerado "3.1" señala el desglose de la deuda asociado al código *******24.**

Constan impagos mensuales desde junio de 2012 hasta junio de 2016. El importe total, sumando cuotas vencidas e intereses y gastos diversos, asciende a **2.321,86** euros.

- o En relación a la cuenta *****CONTRATO.1** que manifiesta se corresponde con la póliza de préstamo *****CUENTA.5.** El documento numerado "3.2" señala el desglose de la deuda asociado al código *******25.**

Constan impagos mensuales desde mayo de 2012 hasta junio de 2016. El importe total, sumando cuotas vencidas e intereses y gastos diversos, asciende a 6.147,05 euros.

- o En relación a la cuenta *******11** que manifiesta se corresponde con el número de cuenta *****CUENTA.1.**

Aporta certificado emitido a 25/4/2013 por la entidad en el que hace constar al Juzgado de lo mercantil de Valencia nº **, autos ***/2013, que a 14/3/2013 la Cuenta Corriente/Vista número *****CUENTA.1** tiene un saldo de 151,92 euros a favor de la entidad.

- o En relación a la cuenta *******13** que manifiesta se corresponde con la póliza de préstamo *****CUENTA.3.**

Aporta certificado emitido a 25/4/2013 por la entidad en el que hace constar al Juzgado de lo mercantil de Valencia nº **, autos

2013, que a 14/3/2013 la Póliza de Préstamo número **CUENTA.6** tiene un saldo de 10.910,11 euros a favor de la entidad.

- o En relación a la cuenta *******12** que manifiesta se corresponde con el número de préstamo *****CUENTA.2**.

Aporta escrito "Liquidación de la Cuenta" emitido a 13/2/2013 sellado por la entidad en el que se cierra la póliza número *****CUENTA.7** con un saldo de 9.882,96 euros a favor de la entidad.

Se adjunta, como documento numerado "4", copia de los contratos suscritos por el denunciante (así como copia del DNI):

- o Contrato de apertura de "CUENTA A LA VISTA LIBRETON BBVA SIN TALONARIO DE" suscrito con fecha 14/9/2009 entre el denunciante y el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. que refiere el número de cuenta *****CUENTA.8**. El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto.
- o Contrato de solicitud de préstamo suscrito con fecha 20/8/2008 entre el denunciante y FINANZIA BANCO DE CREDITO S.A. que refiere el número de préstamo *****CUENTA.2** (y a continuación del número, escrito a lápiz, figura el texto "- **3595**"). El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto.
- o Traslado Simple a Efectos Informativos a Notario del contrato de Póliza de Préstamo Personal "Nómina Cero" suscrito con fecha 15/12/2009 entre el denunciante y el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. que refiere el número *****CUENTA.9**.
- o Contrato de solicitud de préstamo suscrito con fecha 7/10/2010 entre el denunciante y FINANZIA BANCO DE CREDITO S.A. que refiere el número de préstamo *****CUENTA.4** (y a continuación del número, escrito a lápiz, figura el texto "- *****TEXTO.3**"). El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente.
- o Contrato de solicitud de préstamo suscrito con fecha 11/1/2012 entre el denunciante y el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. que refiere el número de préstamo *****CUENTA.5** (y a continuación del número, escrito a lápiz, figura el texto "- *****TEXTO.4**"). El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto.

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan la siguiente información:

- o Escrito dirigido por el Departamento de Información Financiera y Central de Riesgos del Banco de España fechado el 21/6/2016, en el que se solicita revisar la declaración efectuada por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. a la Central de Información de Riesgos (CIR) en relación al denunciante dado que existe un acuerdo de pago del crédito según dispone la Sentencia de 11/3/2014 que aprueba la propuesta de convenio.

- o Escrito dirigido por el Servicio de Atención al Cliente del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. al Banco de España (Central de Información de Riesgos), fechado el 17/3/2016, comunicando que se han dado “instrucciones para el envío a esa CIR de la rectificación”.

Con respecto a los motivos que llevaron a la entidad a la inclusión del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, remite a los impagos listados en el documento adjunto número “3” (ver arriba).

Se adjunta como documento numerado “7”, según manifiesta, impresión de pantalla en las que constan las fechas en que los datos del denunciante fueron comunicados para su inclusión en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito. La fecha que figura en dicho documento es 30/08/2012.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información manifiesta que “se solicitó la exclusión de los datos del denunciante en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito con fecha 14/07/2016. Sin embargo, por error operativo ha seguido estando declarado hasta el 26/8/2016”.

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 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso”.

III

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.

IV

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."*

V

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que el denunciante está incluido en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito como consecuencia de las pólizas de préstamos suscritas por el denunciante con las dos entidades denunciadas.

Es de señalar que en el fallo de la sentencia núm.: 72/2014 del Procedimiento concursal Abreviado ***/2013 del Juzgado de lo Mercantil núm.: **de Valencia, de 11 de marzo de 2014, en cuyo fallo se aprueba la propuesta de convenio presentada en el expediente de concurso voluntario por la Procuradora de los Tribunales, en nombre y representación de D. **A.A.A.**, es de indicar que el denunciante no aporta documentación respecto al cumplimiento de la misma.

VI

Por otra parte, dentro del ámbito competencial de esta Agencia, no se encuentra la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato, más allá de lo estrictamente referido a la observancia de los principios que fija la LOPD en materia de la protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar la legitimidad o no de una deuda, habrá de instarse una clarificación ante los órganos jurisdiccionales competentes.

Finalmente, le informamos que puede ejercer el derecho de cancelación o rectificación de la deuda reclamada ante la entidad acreedora, pudiendo utilizar para ello los modelos e información que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

Si su solicitud de cancelación o rectificación no fuera contestada en el plazo de diez días, o su solicitud de acceso en el plazo de un mes, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando copia de la solicitud cursada, para la tramitación del correspondiente procedimiento de tutela de derechos. Sin embargo, si su solicitud de cancelación o rectificación fuera desestimada por mantener controversia sobre la deuda, le recordamos de nuevo que esta Agencia carece de competencia para dirimir la pertinencia de tal desestimación debiendo ser declarada previamente su inexistencia por

la instancia administrativa, arbitral o judicial competente.

Por otro lado, el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), prevé una segunda vía reparadora, confirmada por la Sentencia de la Audiencia Nacional de 30 de mayo de 2012. Por la misma, se puede interponer reclamación ante órgano habilitado para dictar resolución vinculante (entre ellos Junta Arbitral, u organismo judicial) y poner tal hecho en conocimiento del acreedor para que proceda a la exclusión cautelar del fichero de solvencia patrimonial y crédito, al no resultar un deuda cierta, según recoge la Audiencia Nacional, desde el momento en que se presente la reclamación. Para comprobar la exclusión, podrá ejercer posteriormente el derecho de acceso, pudiendo poner en conocimiento de la Agencia la permanencia, a pesar de la reclamación y comunicación de la misma al acreedor.

VII

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 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., UNOE BANK, S.A. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., UNOE BANK, S.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