

Expediente Nº: E/02671/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24/03/17, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la persona denunciante) en el que manifiesta que BANCO CETELEM, S.A. (en lo sucesivo indistintamente la entidad denunciada) había incluido sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin requerimiento previo de pago.

Manifestaba que, como contestación a una solicitud de cancelación de datos comunicados a dichos ficheros de solvencia (que el denunciante había dirigido a la empresa denunciada tras tener conocimiento de este hecho por una solicitud de acceso), la empresa le remitió copia de los dos requerimientos previos de pago que supuestamente realizó en su día.

Igualmente manifestaba su disconformidad ante el hecho de que los importes reclamados en sendas cartas de requerimiento son distintos al importe registrado en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

El denunciante aportó copia de la siguiente documentación:

Consulta del fichero ASNEF fechada el 27/01/2017 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante e informada por la entidad denunciada. La deuda está asociada a un producto de tarjeta de crédito y tiene un importe de 2.102,29 euros. La fecha de alta (primer acreedor) de dicha deuda es 25/11/2015; la fecha de alta último acreedor no está cumplimentada; y la fecha de visualización es 09/01/2016. El domicilio asignado al denunciante es *****DIRECCIÓN.1**, y el número de DNI/NIF de la consulta coincide con el facilitado por el denunciante a la agencia. Cabe destacar que en la dirección se ha registrado como localidad únicamente el nombre de la urbanización (**B.B.B.**), omitiendo el nombre de la localidad real (*****LOCALIDAD.1**).

Con fecha 30/01/2017, contestación de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. en respuesta al ejercicio del derecho de acceso del denunciante, indicando que a dicha fecha figura inscrita en el fichero BADEXCUG una deuda por importe de 2.102,29 euros relativa a un producto de tarjeta de crédito e informada por la entidad denunciada. La fecha de alta de dicha deuda es 03/01/2016 (el impagado en el momento de alta era de 311,03 euros) y el domicilio que figura asignado al denunciante es *****DIRECCIÓN.1** La fecha del primer impago fue 01/10/2015.

Carta de la empresa denunciada con fecha 17/02/2017 dirigida al denunciante (según éste como respuesta a su solicitud de cancelación de datos personales), en la que:

- o Le recuerdan que es titular de un contrato de tarjeta con línea de crédito por importe de 1.800 euros a pagar en mensualidades de 71,94 euros cada una, adjuntándole un extracto de movimientos (que no se aporta en la denuncia) en el que se puede observar que a día de esa fecha la deuda asciende a 2.102,29 euros en calidad de capital pendiente de amortizar más la deuda vencida e impagada a la que se añade la penalización sobre la deuda vencida e impagada.
- o También le remiten dos comunicaciones enviadas por correo en fechas 11/05/2015 y 09/11/2015, donde le hacían partícipe de las incidencias de pago de su financiación, requiriéndole el pago de las cantidades adeudadas. Así mismo, le avisaban de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial en caso de persistir con el impago.
- o Finalmente, dicen adjuntar (no se aportan en la denuncia) los documentos que certifican que los mencionados escritos fueron generados, impresos y puestos en el Servicio de Correos con fechas 18/05/2015 y 12/11/2015, respectivamente; y certificados acreditando la no constancia de devolución de dichas comunicaciones.
- o En conclusión, se ratifican en la deuda inscrita en los ficheros de solvencia, por ser cierta, vencida y exigible, denegando la cancelación solicitada e instando al denunciante a regularizar la situación.

Copia de la carta, de referencia ***REFERENCIA.1 y fechada a 11/05/2015, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1** en la que se reclama el pago de la deuda con referencia de contrato ***REFERENCIA.2 contraída por importe de 211,88 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Copia de la carta, de referencia ***REFERENCIA.3 y fechada a 09/11/2015, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1** en la que se reclama el pago de la deuda con referencia de contrato ***REFERENCIA.2 contraída por importe de 167,88 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

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 BANCO CETELEM, S.A. en su escrito de fecha de registro 14/06/2017 (número de registro 199174/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Impresión de los datos del denunciante que obran en sus sistemas, con fecha 08/06/2017, donde se puede observar que el domicilio registrado es *****DIRECCIÓN.1**.



Sendas cartas de requerimiento de pago que coinciden con las que aporta el denunciante en su denuncia.

Copia del contrato, suscrito a fecha 01/07/2009 entre BANCO CETELEM S.A. y EQUIFAX IBÉRICA S.L., que regula la prestación del servicio de generación, impresión, puesta en el servicio de envíos postales, así como gestión de las devoluciones (recogida, tratamiento y custodia), de los requerimientos de pago emitidos por BANCO CETELEM S.A.

Documentación relativa al primer requerimiento de pago (fechado en 11/05/2015):

Copia del certificado con fecha 16/02/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de la empresa denunciada BANCO CETELEM S.A. en virtud de un contrato marco celebrado en 22/05/2014 con EQUIFAX IBÉRICA S.L.), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 18/05/2017 de la comunicación de referencia ***REFERENCIA.1 dirigida al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1**. Hace constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en el albarán núm. ***ALBARÁN.2 con un total de 5186 comunicaciones.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega ***ALBARÁN.2 en el que figura la remisión de 5186 cartas con fecha 18/05/2016 en nombre de BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento previo ASNEF), sin individualizar una referencia a la carta del denunciante, y validado mecánicamente por el gestor postal con fecha 18/05/2015.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 16/02/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago, de BANCO CETELEM S.A. en virtud del Contrato Marco celebrado el 01/07/2009), por el cual acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia ***REFERENCIA.1, generado en EQUIFAX en fecha 13/05/2015, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 13/05/2015 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 18/05/2015, dirigido al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1** haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

Documentación relativa al segundo requerimiento de pago (fechado en 09/11/2015):

Copia del certificado con fecha 16/02/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de la empresa denunciada BANCO CETELEM S.A. en virtud de un contrato marco celebrado en 22/05/2014 con EQUIFAX IBÉRICA S.L.), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 12/11/2015 de la comunicación de referencia ***REFERENCIA.3 dirigida al denunciante a la dirección *****DIRECCIÓN.1**. Hace constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en el albarán núm. ***ALBARÁN.1 con un total de 3490 comunicaciones.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega ***ALBARÁN.1 en el que figura la remisión de 3490 cartas con fecha 12/11/2015 en nombre de BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento

previo ASNEF), sin individualizar una referencia a la carta del denunciante, y validado mecánicamente por el gestor postal con fecha 12/11/2015.

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 16/02/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de notificación de requerimiento previo de pago, de BANCO CETELEM S.A. en virtud del Contrato Marco celebrado el 01/07/2009), por el cual acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia ***REFERENCIA.3, generado en EQUIFAX en fecha 10/11/2015, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 10/11/2015 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 12/11/2015, dirigido al denunciante a la dirección ***DIRECCIÓN.1 haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.

Comunicaciones con el denunciante

Escrito redactado por el denunciante dirigido a la entidad denunciada, enviado por carta certificada (se adjunta copia del sobre con la pegatina respectiva) y registrada de entrada con fecha 14/02/2017, por el cual le solicita la cancelación de los datos relativos a la deuda de 2.102,29 euros comunicados a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Contestación de la empresa a dicho escrito de solicitud, con fecha 17/02/2017, coincidente con la aportada por el denunciante. Se aporta el extracto remitido acompañando a dicha contestación, actualizado a fecha 16/02/2017, con la información del saldo de la cuenta deudora titularidad del denunciante, cuyo código es ***CC.1 (coincide con el que muestran las cartas de requerimiento de pago):

- o El primer movimiento tiene fecha 10/03/2012 y el último movimiento derivado de un gasto del denunciante (es decir, distinto de comisiones o intereses) se puede localizar en la fecha 22/08/2015.
- o Se pueden observar los pagos de las cuotas mensuales (conceptos "Domiciliación efecto"), que en muchas ocasiones son devueltos y aumentados a los pocos días con la penalización por mora. La última cuota mensual no devuelta tiene fecha 04/09/2015, correspondiendo al mes de Septiembre 2015.
- o En las fechas en las que se generaron sendas cartas requiriendo el pago de una deuda (11/05/2015 y 09/11/2015), el saldo deudor se encontraba a 1.853,24 euros y 1.822,37 euros, respectivamente. Se desconoce la forma de cómputo de las cantidades reclamadas en dichas cartas a partir del extracto, aunque sí que puede encajar con el hecho de que la línea de crédito tenía un importe de 1.800 euros y toda cantidad que rebase dicho límite podría considerarse deuda.
- o Existe un movimiento de tipo "Pago en efectivo", de importe 94 euros, localizado en la fecha 22/05/2015, cuatro días después del envío de la primera carta de requerimiento de pago. Para encontrar otro movimiento de pago en efectivo hay que remontarse a 23/04/2012, lo cual prueba que el pago en efectivo era una acción muy infrecuente por parte del denunciante. Esto podría interpretarse como evidencia de que el denunciante recibió la carta de requerimiento de pago.

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

En relación con la inclusión de datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la 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”.

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 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 (en adelante RLOPD), que 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:

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.

(...)

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 al que se refiere el artículo siguiente”.

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre “Información previa a la inclusión”:

“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”.

A lo que hay que añadir lo que determina el artículo 43 del RLOPD, en relación con la responsabilidad en la inclusión en ficheros de morosidad:

“1. 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.

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

Y la entidad denunciada ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar tal requerimiento previo de pago, o el haber adoptado con diligencia las medidas necesarias para la realización de tal requerimiento de manera previa a la inclusión en ficheros de morosidad como se ha detallado más arriba.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la

entidad denunciada al domicilio del denunciante".

De manera concreta, la sentencia dice que:

"Entre tales documentos destacan los siguientes:

1.- Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

2.- Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se establece que el requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.

3.- Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.

4.- Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.

5.- Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante".

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada e individualizada a nombre de la denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera entidad independiente que acredita su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, SERVIFORM); (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de dicha recepción para su tramitación (aquí, albarán de CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.E.) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente a la entidad denunciada, también aquí EQUIFAX).

Respecto a la diferencia entre las cantidades reclamadas en los requerimientos de pago y el importe de la deuda registrado en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito, ello tiene su explicación en el hecho de que en el primer caso se le pudo estar requiriendo únicamente el pago de cantidades que rebasaran el máximo de la línea de crédito contratada en los momentos en que se generaron dichas cartas, mientras que en el segundo caso, la inscripción en el fichero de solvencia se refiere al total de la deuda contraída, que como la empresa detalla en su contestación al denunciante (y así se puede verificar en el extracto aportado y supuestamente puesto en su conocimiento), equivale a la suma del capital pendiente de amortizar más la deuda vencida e impagada a la que se añade la penalización sobre la deuda vencida e impagada.

Los hechos anteriormente relatados en consecuencia no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38.1.a), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que la entidad denunciada mantuvo de forma correcta los datos de la persona denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con

diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación a los ficheros de solvencia ASNEF y BADEXCUG, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (“actual”) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

Por último indicar que el artículo 126.1, apartado segundo, del RLOPD 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.”

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 **BANCO CETELEM, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **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