

Expediente Nº: E/02679/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO:

Fecha de entrada de la denuncia: 6 de abril de 2016

Denunciante: **A.A.A. con domicilio en (C/...1) (MADRID) y CIF *****1**

Denuncia a: **UNOE BANK, S.A. con domicilio en Ciudad BBVA - (C/...2) (MADRID) y CIF *****2**

Por los siguientes hechos manifestados por la denunciante:

Falta de acreditación suficiente de la identidad del contratante por parte de la entidad denunciada que ha posibilitado la contratación de servicios en nombre de la denunciante (suplantación de identidad). Además con motivo de la deuda contraída en virtud de dicha contratación ha sido inscrita en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

La denunciante aporta copia de la siguiente documentación:

Denuncia de fecha 24/1/2011 ante la Policía de la contratación fraudulenta y la consecuente reclamación de deuda. En ella añade que tras la sustracción denunciada con fecha 2/12/2005 no ha renovado su DNI y se identifica con su pasaporte.

Reclamación interpuesta por la denunciante a fecha 27/1/2011 frente al Defensor del Cliente del Grupo BBVA UNOE BANK en la que expone que:

- o Con fecha 2/12/2005 denunció ante la policía la sustracción en vía pública de su bolso. Entre las pertenencias sustraídas se incluía su DNI.
- o Que ha interpuesto denuncia ante la policía por la ejecución de una serie de compras entre los días 4/10/2010 y 25/11/2010, por valor de 1.352,65 euros con una Tarjeta tipo Affinity Card con número *****NÚM.1**, que manifiesta no haber contratado y de la cual no tenía conocimiento hasta la fecha de la reclamación.

Escrito de respuesta al anterior dirigido por el Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA a la denunciante y fechado el 14/2/2011 en el que acusan recibo de la reclamación y le solicitan que aporte copia de la denuncia interpuesta.

Escrito remitido por la denunciante a fecha 3/3/2011 al Defensor del Cliente del Grupo BBVA UNOE BANK en el que aporta copia de la denuncia interpuesta y solicita le aporten la información de la contratación al objeto de adjuntarla al procedimiento penal que pueda instruir el Juzgado.

Consulta del fichero ASNEF fechada el 5/2/2016 en la que figura inscrita una deuda asociada a la denunciante y cuya entidad informante es UNOE BANK S.A. La fecha de alta es 14/1/2011 y el saldo impagado, 6.007,49 euros. El nombre de la denunciante figura escrito como *****NOMBRE.1** en lugar del que figura en su

DNI, "*****NOMBRE.2**".

Documento Nacional de Identidad.

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 27/7/2016 (número de registro 266290/2016) ha remitido información relativa a la denunciante de la que se desprende:

Respecto de los datos personales de la denunciante que constan en los sistemas.

Consta el nombre ("*****NOMBRE.1**" en lugar del que figura en su DNI, "*****NOMBRE.2**"), apellidos, NIF de la denunciante. Figura igualmente el estado civil y un domicilio.

Respecto de los productos que constan de alta a su nombre.

Figuran vigentes los siguientes productos contratados por la denunciante:

- o El producto "Tarjetas Privadas" con código identificativo *****CÓDIGO.1** de fecha de alta 9/9/2010.
- o El producto "Tarjetas Priv. Pago Personalizado" con código identificativo *****CÓDIGO.2** de fecha de alta 9/9/2010.

Aporta como documento numerado "4", copia del contrato de la Tarjeta "AFFINITY CARD" número *****NÚM.2** suscrito a fecha 2/9/2010 en el que figura como titular la denunciante y aparece rubricado en el apartado correspondiente a "Firma Titular". Incluye también copia del DNI de la denunciante de fecha de expedición 11/8/2005 y fecha de fin de validez 11/8/2010.

Respecto a la modalidad de contratación manifiesta que "no ha sido telefónica, ni por internet y tampoco ha sido realizada por un distribuidor. Los clientes que querían una tarjeta cobranded "Affinity Card", tenían que coger una solicitud-contrato en alguna de las tiendas del grupo Inditex y cumplimentarla con sus datos personales, profesionales y bancarios. Adjuntar fotocopia de su DNI, firmarla y depositarla en un buzón de correos. La solicitud-contrato llegaba directamente a la plataforma de Operaciones de mi representada donde se hacían verificaciones, grababan datos y aplicaban criterios de riesgo. Por último, si el dictamen resultaba positivo se contrataba y emitía la tarjeta que se enviaba por correo al domicilio del cliente".

Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente.

Con respecto a los contactos, en su escrito de respuesta manifiesta que "al ser realizados por agencias externas, salvo error u omisión, las mismas nos informan que no mantienen copia de las comunicaciones en sus bases de datos."

En cuanto a las reclamaciones, adjunta como documento numerado “5”, copia de la reclamación efectuada por la denunciante por escrito fechada el 27/1/2011, del acuse de recibo de la misma efectuada por el Defensor del Cliente del BBVA de fecha 2/2/2011, y del escrito dirigido por el Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA a la denunciante fechado el 14/2/2011 en el que le solicitan que aporte copia de la denuncia interpuesta

Adjunta como documento numerado “3” el desglose de la deuda acumulada. Se han emitido cargos desde el 4/10/2010 hasta el 31/5/2016 (los posteriores al 31/1/2011 se refieren exclusivamente a “Intereses de Mora”). La deuda total vencida a 18/7/2016 asciende a 3.664,63 euros. El documento numerado “6” consiste en “impresión de pantalla en la que figura el total de la deuda que ha motivado la inclusión en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito”. A fecha 19/7/2016 la deuda contraída es de 3.664,63 euros.

Respecto de la situación de los datos personales de la denunciante en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito aporta como documento numerado “7” impresiones de pantalla en las que manifiesta que se apuntan las fechas en que los datos de la denunciante fueron comunicados para su inclusión en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito. En dicho documento consta la fecha 17/2/2011.

Añade que “salvo error u omisión, no se ha procedido a solicitar la exclusión de los datos de la denunciante en el fichero de información de solvencia patrimonial y crédito”.

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 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se*

comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) “... consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, se denuncia que UNOE BANK S.A., formaliza la contratación de unos productos en nombre de la denunciante sin comprobar debidamente la identidad del contratante.

De las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por esta Agencia, se desprende que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable por las siguientes razones:

La entidad **UNOE BANK, S.A** manifiesta que en sus sistemas consta el nombre (“*****NOMBRE.1**” en lugar del que figura en su DNI, “*****NOMBRE.2**”), apellidos, y copia del DNI de la denunciante.

Además se indica la contratación de los productos “Tarjetas Privadas” con código identificativo *****CÓDIGO.1** de fecha de alta 09/09/2010 y “Tarjetas Priv. Pago Personalizado” con código identificativo *****CÓDIGO.2** de fecha de alta 09/09/2010. Destacando la Tarjeta “AFFINITY CARD” número *****NÚM.2** suscrito a fecha 2/9/2010 en el que figura como titular la denunciante y aparece rubricado en el apartado correspondiente a “Firma Titular”.

Respecto del contrato, se manifiesta que la contratación manifiesta “no ha sido telefónica, ni por internet y tampoco ha sido realizada por un distribuidor, ya que los clientes que quieren una tarjeta cobranded “Affinity Card”, han de coger una solicitud-contrato en alguna de las tiendas del grupo Inditex y cumplimentarla con sus datos personales, profesionales y bancarios, así como adjuntar fotocopia de su DNI, firmarla y

depositarla en un buzón de correos.

La solicitud-contrato llegaba directamente a la plataforma de Operaciones de mi representada donde se hacían verificaciones, grababan datos y aplicaban criterios de riesgo. Por último, si el dictamen resultaba positivo se contrataba y emitía la tarjeta que se enviaba por correo al domicilio del cliente”.

Junto a ello es de señalar que a UNOE no se le ha notificado la denuncia presentada ante la Policía por la denunciante el 24/1/2011, en la que se manifiesta que un tercero ha procedido a realizar una contratación fraudulenta.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **UNOE BANK, S.A.** empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación, al solicitar su nombre, apellidos y DNI.

No obstante, señalar que podrá acudir ante la Junta Arbitral de Consumo u otro órgano o institución con competencia para dirimir el asunto planteado o bien acudir a los órganos del ámbito jurisdiccional pertinente de la vía penal.

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 **UNOE BANK, S.A.** y 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