



Expediente Nº: E/02856/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L. y PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.L. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 25 de febrero de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que en septiembre de 2013 ha tenido conocimiento de que la entidad PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. (en lo sucesivo el denunciado) ha incluido sus datos en el fichero ASNEF por importe de 189€ con fecha 28 de octubre de 2011.

El denunciante manifiesta que nunca ha tenido ninguna relación con la citada empresa y que al ponerse en contacto con la misma, le han informado de que el origen de la deuda es un crédito de 100€, pero no le han enviado la documentación ni el justificante del ingreso del préstamo.

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 19 de mayo de 2014, se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa al denunciante y de la respuesta recibida con fecha 2 de junio de 2014, se desprende lo siguiente:

1. Respecto del fichero ASNEF:

Consta una inclusión de los datos del denunciante, por importe de 189€, notificados por PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, producto: Préstamo Personal, y con fecha de alta 28 de octubre de 2011.

2. Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada al denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF por la entidad PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS, con fecha 29 de octubre de 2011, enviada a un domicilio de Barcelona y devuelta con fecha 29 de noviembre de 2011.

3. Respecto del fichero de BAJAS:

No consta información.

4. Respecto al expediente asociado al denunciante:

Constan dos expedientes de solicitud de cancelación del afectado de fecha 24 de julio de 2013 y 2 de octubre de 2013 y la contestación de las mismas de fechas 1 de agosto de 2013 y 8 de octubre de 2013, en ambas se le informa de que los datos han sido confirmados por la entidad informante.

PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. Aportan copia de la documentación aportada por el cliente mediante correo electrónico, para la solicitud y aprobación de un préstamo, dicha documentación consiste en la caratula de una cartilla bancaria, donde consta el nombre y apellidos del denunciante y su número de D.N.I. y un domicilio de Sestao (Vizcaya).
2. Aportan copia de las condiciones particulares del contrato de préstamo con los datos del denunciante, que según manifiestan se remitió por correo electrónico al solicitante.
3. La solicitud y el contrato se realiza de forma telemática o a través de una llamada o de un SMS.
4. No han recibido ninguna reclamación por posible usurpación de identidad de este cliente, por lo que hasta la fecha, se han seguido los procesos habituales de reclamación de la deuda que figuran en su página web <https://www.creditorapid.....>, así como la inclusión de sus datos en el fichero ASNEF.
5. Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros en relación con el préstamo concedido al denunciante, donde figura la concesión de un préstamo de 100€ con fecha 8 de agosto de 2011.
6. Hasta la fecha no han excluido sus datos del fichero ASNEF ya que no tienen ninguna constancia del supuesto fraude, manifestando que en caso de que sea confirmado realizaran todos los trámites convenientes y darán de baja dichos datos.

Debe señalarse que la copia del D.N.I. aportada por el denunciante no coincide con la copia del D.N.I. aportada por PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L., si bien el nombre y apellidos y el número del D.N.I. son idénticos, el resto de los datos son diferentes, incluida la firma y la fotografía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 negocial, 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 presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. aporta copia de la documentación aportada por el cliente mediante correo electrónico, para la solicitud y aprobación de un préstamo, consistiendo en la caratula de una cartilla bancaria, donde consta el nombre y apellidos del denunciante y su número de D.N.I., copia del DNI y un domicilio de Sestao (Vizcaya). Asimismo, aportan copia de las condiciones particulares del contrato de préstamo con los datos del denunciante que la entidad remitió por correo electrónico al solicitante. Finalmente, aportan copia de la información que consta en sus ficheros en relación con el préstamo concedido al denunciante, donde figura la concesión de un préstamo de 100€ con fecha 8 de agosto de 2011.

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 no es 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 acuerdo a estos criterios, se puede entender que PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. empleó una razonable ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Debe señalarse que la copia del D.N.I. aportada por el denunciante no coincide con la copia del D.N.I. aportada por PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L., si bien el nombre y apellidos y el número del D.N.I. son idénticos, el resto de los datos son diferentes, incluida la firma y la fotografía.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

De otra parte, PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. no ha excluido los datos del denunciante del fichero ASNEF ya que no tienen ninguna constancia del supuesto fraude. Por tanto, D. **A.A.A.** podrá interponer denuncia donde se ponga de manifiesto la utilización fraudulenta de sus datos personales para dar de alta el préstamo y adjuntarla a la reclamación que presente ante PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS. Posteriormente podrá ejercitar su derecho de cancelación ante la entidad utilizando los modelos que figuran en el siguiente enlace: <https://www.agpd.es>.

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 PROTOCOLOS Y SERVICIOS FINANCIEROS S.L. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a EQUIFAX IBERICA, S.L., PROTOCOLO Y SERVICIOS FINANCIEROS y a D. **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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos