

Expediente N°: E/03220/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **BANCO SANTANDER, S.A. y EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A** en virtud de denuncia presentada por Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de mayo de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que sus datos personales se han incorporado al fichero de solvencia patrimonial Badexcug, sin haberle notificado el requerimiento previo de pago, y que tampoco ha recibido la notificación de inclusión de sus datos en el citado fichero.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, de conformidad con las evidencias de que se dispone, se ha tenido conocimiento de que los datos personales de Dña. **B.B.B.**, son incluidos por BANCO SANTANDER, S.A. en el fichero de solvencia BADEXCUG el 23 de marzo de 2014 y el 25 de mayo de 2014 después de haber enviado el requerimiento previo de pago.

1. En relación con la notificación del requerimiento previo de pago:

Banco Santander aporta la siguiente documentación:

Impresión de pantalla con la dirección asociada a la denunciante: Dña. **B.B.B. A.A.A..**

Notificaciones enviadas a la denunciante: Tres cartas de fechas 29 de noviembre de 2013, 14 de febrero de 2014 y 17 de abril de 2014. En todas ellas, se la requiere que proceda a la regularización del saldo correspondiente, y se la advierte que en el caso de no producirse el pago en los próximos 30 días, podrán ser comunicados a ficheros de Control de Morosidad (Fichero ASNEF – EQUIFAX y Fichero EXPERIAN).

Los envíos son realizados a través de la empresa Nexea Gestión Documental S.A., con la cual Banco Santander ha suscrito un contrato de prestación de servicios. La certificación contiene el detalle de la carta enviada a la denunciante y del albarán de entrega depositado en Correos de la misma, así como el control de devoluciones de dicho envío.

El albarán acredita el depósito de un fichero en el Servicio de Correos que contiene por envío y la fecha de dicho depósito. La certificación de Nexea acredita que entre dichos envíos relacionados en el fichero entregado por el banco y depositados en Correos figura la carta enviada a la denunciante.

Nexea certifica que la primera de las cartas la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos fue el 3/12/2013. La segunda de ellas, la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el 18/02/2014. La tercera, la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el 25/04/2014. No se ha tenido constancia de que se

hayan devuelto ninguna de las comunicaciones en el tratamiento de devoluciones que gestiona Nexea.

2. En relación con la notificación de inclusión en el fichero BADEXCUG:

Notificaciones enviadas a la denunciante: Dos cartas de fechas 25 de marzo de 2014 y 27 de mayo de 2014. En ambas, se le informa que recientemente se han incorporado a este fichero una operación en la que se ha producido un incumplimiento de pago. Entidad: Banco Santander. Naturaleza de la intervención: Avalista. Fecha de inclusión del dato en el fichero la primera de ellas el 23 de Marzo de 2014 y la segunda el 25 de mayo de 2014.

Una vez impresas las cartas de notificación de inclusión por Imprelaser, las notificaciones fueron enviadas por Unipost por indicaciones de Ruta Oeste

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).

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 LOPD, 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.”*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad **BANCO SANTANDER, S.A.**, de una infracción del artículo 4.3, en relación con el artículo 29.4, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

III

En el presente caso se constata que **BANCO SANTANDER, S.A.** envía al denunciante, a su domicilio, tres cartas de reclamación de deuda, fechadas el 29 de noviembre de 2013, 14 de febrero de 2014 y 17 de abril de 2014, en la que reclama su pago y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación.

La empresa NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL SA certifica que la primera de las cartas la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos fue el 3/12/2013. La segunda de ellas, la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el 18/02/2014. La tercera, la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos, el

25/04/2014, no existiendo constancia de que se haya devuelto, cumpliendo con ello los requisitos exigibles para la realización del requerimiento previo de pago antes de la inclusión de los datos personales en los ficheros de solvencia y crédito.

Los datos personales de Dña. **B.B.B.**, son incluidos por BANCO SANTANDER, S.A. en el fichero de solvencia BADEXCUG el 23 de marzo de 2014 y el 25 de mayo de 2014 después de haber enviado el requerimiento previo de pago.

III

En lo relativo a la notificación de la inclusión de los datos personales en ficheros de morosidad, el artículo 40 del RLOPD señala lo siguiente:

“1. El responsable del fichero común deberá notificar a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos, informándole asimismo de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

2. Se efectuará una notificación por cada deuda concreta y determinada con independencia de que ésta se tenga con el mismo o con distintos acreedores.

3. La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.

4. En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer si la notificación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.

No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos referidos a un interesado las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.”

IV

En el caso que nos ocupa, la denunciante manifiesta que no ha recibido la notificación de la inclusión de sus datos personales en el fichero en el fichero Badexcug por Experian Bureau de Crédito S.A..

Experian Bureau de Crédito S.A. acredita Notificaciones enviadas a la denunciante: Dos cartas de fechas 25 de marzo de 2014 y 27 de mayo de 2014. En ambas, se le informa que recientemente se han incorporado a este fichero una operación en la que se ha producido un incumplimiento de pago. Entidad: Banco Santander. Naturaleza de la intervención: Avalista. Fecha de inclusión del dato en el fichero la primera de ellas el 23 de Marzo de 2014 y la segunda el 25 de mayo de 2014.

Asimismo, de todas las notificaciones aportan copia de la carta referenciada y personalizada a nombre del denunciante, certificado de IMPRELASER S.L. y RUTA OESTE S.L., empresas encargadas de la impresión y el envío de las notificaciones a través del operador postal UNIPOST. Albarán de entrega de las notificaciones en UNIPOST, debidamente validado por el gestor postal.

Respecto a la gestión de las devoluciones, no consta ninguna incidencia en su

envío y entrega al destinatario de estas dos notificaciones asociadas a las operaciones aportadas por Banco Santander.

Por todo lo cual se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos enunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a **BANCO SANTANDER, S.A** y a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO 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 SANTANDER, S.A., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A** y a Dña. **B.B.B..**

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