



Expediente Nº: E/03242/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **COFIDIS HISPANIA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, S.A.U** en virtud de diversas denuncias presentada por 5 personas y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fechas comprendidas entre el 10 de enero y 8 de febrero de 2012 tienen entrada en esta Agencia de Protección de Datos varios escritos remitidos por cinco personas cuyos datos constan en el “Listado de denunciante” anexo a esta resolución, en los que se pone de manifiesto que el procedimiento de recobro telefónico utilizado por COFIDIS HISPANIA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO, EFC S.A podría vulnerar los principios establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

En concreto, los hechos denunciados, se detallan en el ANEXO correspondiente a cada uno de los denunciante que se adjuntan a la presente resolución, numerados del ANEXO 1 al ANEXO 5.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Tal y como consta en el Acta de la Inspección realizada en COFIDIS HISPANIA E.F.C. S.A., en fechas 6 de junio y 4 de julio de 2012, en relación con el procedimiento establecido por la entidad para realizar los requerimientos de pago a sus clientes, en particular a través de llamadas telefónicas recibidas tanto por los propios clientes como por personas de su entorno y envíos de mensajes a través de fax remitidos a los centros de trabajo de los clientes, se ha constatado lo siguiente:

1. El volumen de clientes de la entidad es aproximadamente de 1.700.000, de los cuales se gestiona unos 250.000 impagados al mes. Las gestiones de cobros se realizan desde el Departamento de Impagados de la propia empresa, en el que trabajan unos 320 gestores, no teniendo encomendada esta labor a ninguna empresa externa hasta que los expedientes pasan a la fase de “Contencioso”.
2. La entidad proporciona formación a todos los gestores en comunicación al cliente y en normativa específica de protección de datos. Además, todos ellos firman un “código deontológico” en el que se especifican aspectos relativos a la confidencialidad, a los contactos entre los gestores y clientes, a los contactos que se mantienen con terceros....

En el Anexo a dicho código figura textualmente *“El método de gestión de los impagados de Cofidis, consiste en desarrollar una fase amistosa significativa, antes*

de emprender acciones contenciosas/judiciales, con el fin de que el Cliente vuelva a una situación normal mediante pagos regulares y se convierta a corto plazo en un Cliente financierable”

En el Apartado de Confidencialidad figura: *“Como regla general, el Gestor Comercial priorizará siempre el contacto con el Cliente en sus coordenadas directas personales, o en su defecto en las coordenadas profesionales comunicadas por dicho Cliente, {...} En la comunicación escrita no está permitido utilizar sobres mencionando informaciones relativas a “recobro de deudas”. {...} Se anotarán en el sistema de información todas las informaciones útiles a la relación con el Cliente, estando prohibido registrar calificaciones personales...”*

Respecto del Contacto con Terceros figura: *“el contacto con terceros está autorizado {...}, debe ser considerado excepcional y solo debe tener por objetivo dejar un mensaje a la atención del Cliente. Únicamente se puede iniciar la gestión con terceros en el caso de que el Cliente no fuera contestable en sus teléfonos directos, a pesar de los intentos de contactos realizados, tanto en diferentes días como en diferentes franjas horarias. Por ello, el contacto con terceros no puede utilizarse como medida de presión sobre el Cliente...”. Asimismo consta: “La prudencia, la discreción y la moderación en la frecuencia de los contactos son obligatorias en este tipo de comunicaciones con terceros por lo que no está permitido dejar un mensaje en el buzón de voz de un tercero, ni presentarse con el nombre de Cofidis, ni hacer alusión a la existencia de un crédito o de una relación con Cofidis, ni divulgar cualquier tipo de información relativa a la deuda o solvencia del Cliente (salvo a terceros debidamente autorizados)”*.

3. Respecto de la POLÍTICA DE RECOBROS DE COFIDIS, documento aportado en la inspección E/3749/2009-I/1 que contiene las normas que forman parte del Código Deontológico, COFIDIS manifiesta que se ratifican en las actuaciones anotadas en dicho documento, en el que constan, en el apartado 5, las REGLAS DE COMUNICACIÓN:

- *“Como regla general el gestor buscará un contacto personal directo con el cliente en su domicilio o móvil personal.*
- *El contacto con terceros (familiares, vecinos, amigos....) debe ser considerado como excepcional en el caso de que el cliente no fuera contactable en su domicilio, móvil o empresa y sólo debe tener por objetivo dejar un mensaje a la atención de nuestro cliente.*
- *El contacto con terceros sólo tiene una única finalidad: lograr el contacto con el Cliente.*
- *No se dejarán mensajes en el buzón de voz de un tercero (familiares, vecinos, amigos....) y no se enviarán comunicaciones escritas al mismo.*
- *En el contacto con terceros no se utilizará el nombre de COFIDIS.*
- *No se comunicarán informaciones de un cliente a un tercero o a la empresa / banco del cliente.*
- *El número de llamadas efectivas a un mismo cliente deber ser limitadas en el tiempo, por ello, salvo excepción, sólo se contactará con el cliente una vez al día. De igual forma el uso del SMS deber ser limitado en el tiempo, y no se enviarán más de 3 a la semana al mismo cliente.*

- *Está prohibido registrar en soporte informático calificaciones personales de los titulares del crédito que puedan dar lugar a discriminaciones por razón de cualquier condición o circunstancia personal o social, ni que puedan ser atentatorios a su dignidad, honor y propia imagen. Así como anotaciones que hagan mención a la salud física y psíquica del cliente”.*
4. Los impagos pasan por varias FASES DE RECOBRO con anterioridad al Contencioso. En estas fases se realizan diversas gestiones:
- FASE 100 (PRERECOBRO) aquellos clientes que tienen un recibo impagado y dura aproximadamente un mes. Entre las gestiones que se realizan cabe destacar la remisión de cartas y mensajes SMS. En esta Fase no se realizan búsquedas para contactar con el cliente.
 - FASE 200 (RECOBRO AMISTOSO) aquellos clientes que tienen un retraso sin gastos superior o igual a 2 veces la mensualidad del contrato y dura de uno a tres meses. En esta fase se envían cartas, mensajes SMS y faxes. Además se realizan Búsquedas de contactos (teléfonos directos, teléfonos empresa, teléfono familiares y teléfono vecinos).
 - FASE 300 aquellos clientes que con un retraso sin gastos superior o igual a 4 veces la mensualidad del contrato y FASE 303 aquellos clientes que han impagado un recibo durante los 6 meses siguientes a la activación del Plan de Refinanciación. Dura desde el tercer mes al octavo aproximadamente. En el manual figura, entre las gestiones que se realizan, nuevas búsquedas de contactos (seguir progresividad de fase anterior, no repetir búsquedas positivas), Búsqueda por Titular, Cotitular, Empresa y datos aportados en el contrato.
 - FASE 304 aquellos expedientes que requieren un tratamiento específico, debido a la situación financiera de sus contratos, y cuyos clientes han sido marcados con el indicativo de “Gestión específica”. En esta fase se realiza un último intento de contactar con el cliente para la posible renegociación de la deuda (envío de cartas, SMS, faxes...). No obstante ya no se realizan nuevas búsquedas.

En caso de que se produzca una renegociación de la deuda se mantiene en esta fase hasta el final del abono total de la deuda.

En caso de no contactar, el expediente suele pasar a CONTENCIOSO.

5. La FASE DE CONTENCIOSO se inicia al finalizar las fases de recobro descritas y se sigue realizando una gestión de recobro amistoso durante seis meses, una vez transcurridos los cuales los expedientes se pasan a “fallidos” o se inicia un procedimiento judicial. La gestión de los expedientes en la fase de “Contencioso” se realiza por terceras empresas especializadas. En el momento de la inspección COFIDIS tenía suscrito un contrato de prestación de servicios con: ASESORÍA DE COBRO Y GESTIÓN, S.L., ALEMANY & ASOCIADOS ABOGADOS, CENTRAL JURÍDICA LEY, S.L., CODEACTIVOS, S.A., ACCIÓN DE COBRO, S.A. (actualmente se denomina EOS SPAIN, S.L.), M.T. DE SERVICIOS EMPRESARIALES, S.L., ARVATO SERVICES IBERIA, S.A.U. y LOGICOMER, S.L.
6. Sobre los documentos denominados Política de Recobros COFIDIS, Trama de Acciones en Recobro y Gestión de una llamada a terceros no se ha realizado ninguna modificación.

7. Como consecuencia del procedimiento sancionador incoado por la Agencia se ha modificado los modelos de faxes, utilizando solo un modelo. En él consta textualmente *“EstimadoHemos intentado comunicarnos telefónicamente con usted, pero nos ha sido del todo imposible. Por ello, le solicitamos atienda este fax y se ponga en contacto con nosotros por un asunto de su interés. Es muy importante que se ponga en contacto con nosotros urgentemente y nos llame alLe atenderemos de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 h. Llámenos y le proporcionaremos la alternativa que mejor se adapta a sus posibilidades. Estamos a la espera de su llamada. Atentamente...”*
8. En relación con los contactos mantenidos con terceros y según consta en el procedimiento “GESTIÓN DE UNA LLAMADA A TERCEROS” que contiene el “Argumentario” a utilizar cuando se realicen llamadas a familiares, vecinos o empresa del cliente y que se entrega a todos los trabajadores que las realizan, reiteran que el objetivo es contactar con el cliente no proporcionando ningún tipo de información de la deuda al tercero, aunque éste manifieste ser un familiar.
 - Si el contacto es un vecino del cliente, además de identificarse con el nombre del gestor, se le solicita que deje recado para el cliente indicando que es un vecino del Piso X (que llame al teléfono....), en el caso de que no lo conozca se le pide que le deje un mensaje en el buzón.
 - En el caso de contactar con la empresa del cliente, hay que identificarse con el nombre del gestor, hacer un sondeo básico (horario, departamento, teléfono directo...) y dejar recado para el cliente (que llame al teléfono....).
 - En las llamadas entrantes de terceros (familiares), hay que identificar el parentesco y el nombre de la persona que llama, preguntar el motivo de la llamada y anotar en el Bloc de notas el resultado de la conversación. No facilitar información crediticia de los clientes, salvo autorización por escrito.
 - En las llamadas entrantes de terceros (vecinos, abogados, empresa etc.), hay que identificar quien llama y el motivo de la llamada y anotar en el Bloc de notas el resultado de la conversación. No facilitar información crediticia de los clientes, salvo autorización por escrito
 - Como ya se ha manifestado, las llamadas de teléfono se realizan a los teléfonos de contacto facilitados por el cliente. En caso de no poder contactar, se realizan búsquedas de posibles teléfonos de contacto (familiares, vecinos) en los repertorios telefónicos (Páginas Blancas y QDQ) utilizando como criterios de búsqueda el nombre y apellidos y la localidad del domicilio del cliente, o bien cualquier dato que el cliente haya facilitado en el contrato suscrito, así como la información que figura en la documentación aportada en la solicitud del crédito, (Documento Nacional de Identidad y justificante de nómina). No tienen suscrito ningún contrato con ninguna empresa de las especializadas en dotar de esta información.

De esta forma, se obtienen “posibles teléfonos de contacto” de un cliente a través de llamadas a familiares (padres o hermanos), y en el caso de los padres, además, a partir de los nombres de los mismos, que constan en el Documento Nacional de Identidad del cliente.

Las búsquedas de teléfono de vecinos del cliente, se realizan también en los citados repertorios, utilizando como criterio de búsqueda el domicilio que ha

facilitado el cliente, y nombres y/o apellidos de uso frecuente como por ejemplo: López, Pérez o José, María, Juan.

- Así mismo, se remiten “avisos” a través de fax dirigidos al cliente y remitidos a sus centros de trabajo o de llamadas a los mismos, cuyos números tanto de teléfono como de fax se obtienen de fuentes accesibles al público a partir del nombre de la empresa que consta en el justificante de nómina.

9. COFIDIS mantiene el “BLOC DE NOTAS INFORMÁTICO”, donde quedan registrados, entre otros eventos, los contactos telefónicos que se mantienen tanto con el cliente como con otras personas de su entorno, los envíos de mensajes SMS y los envíos de avisos por fax, en ellos consta la fecha y en muchas de ellas la hora en que se realizan.

Al pasar el expediente a la fase de Contencioso la información que se ha anotado en “Bloc de notas” no se facilita a las empresas encargadas de su gestión y deja de utilizarse, borrándose toda la información de la gestión de recobros.

10. En la Inspección se ha accedido tanto al Fichero de Clientes de la entidad y a Sistema de información “BLOC DE NOTAS INFORMÁTICO, con objeto de realizar comprobaciones de los datos que constan en los mismos relativos a las 5 personas que han presentado denuncias ante la Agencia Española de Protección de Datos en relación con los hechos investigados. Los datos de los resultados de las comprobaciones realizadas constan en el ANEXO a este informe correspondiente a cada uno de los denunciados (ANEXO 1 al 5). Con carácter general, se ha comprobado lo siguiente:

- Constan contactos a números de teléfono, cuyo origen no está identificado y no figuran entre los teléfonos de contacto del cliente, se identifican como T1,T2,T3, T4, T5.....etc. A este respecto, COFIDIS manifiesta que estos teléfonos hacen referencia a los obtenidos mediante las búsquedas realizadas en los repertorios citados.
- Así mismo, constan llamadas a teléfonos identificados como TMOVILH, TMOVILF, que COFIDIS manifiesta que corresponden con los teléfonos del titular y su cónyuge. TMOVILF corresponde con el número de teléfono de mujer y TMOVILH con el número de teléfono del hombre. Además, constan llamadas a teléfonos identificados como TEMP, los cuales, manifiestan corresponder con teléfonos de la empresa del titular.
- Las anotaciones correspondientes a TPB1, TPB2, TPB3, TPB4.... TTF1, TTF2, TTF3...., sin que se identifique el origen de los mismos, corresponden a teléfonos obtenidos de fuentes de acceso público. Los que comienzan con TT suelen corresponder con teléfonos de familiares del titular,
- Las anotaciones donde aparece VO son llamadas realizadas a vecinos, también obtenidas de repertorios telefónicos.
- Se ha verificado que figuran contactos con los centros de trabajo del cliente.
- En algunos casos se detalla de forma abreviada el contenido de las conversaciones en relación con la situación de la deuda, no obstante, no se ha obtenido ninguna evidencia de que en los contactos mantenidos con familiares y terceros se facilite información acerca de las deudas.

- Así mismo, se ha comprobado que constan envíos de SMS a teléfonos móviles y el envío de avisos por fax a los centros de trabajo del cliente.
11. En el CALL CENTER de la entidad, se ha verificado que COFIDIS realiza escuchas de control de las actuaciones de los gestores de cobros en todas las FASES DE RECOBRO.

En el momento de la inspección y realizando escuchas de las actuaciones de los gestores, se ha comprobado que éstos solicitan hablar con el titular y confirman los datos que constan en el sistema. Además, en FASE 200 y 300 ofertan el pago a través de tarjeta y refinanciación de la deuda.

También se ha podido verificar la búsqueda de datos en Páginas Amarillas y la visualización de los datos del contrato por parte de los gestores del CALL CENTER.

12. COFIDIS efectúa grabaciones de control de calidad en cada una de las FASES DE RECOBRO. En las grabaciones consta:

- Se solicita hablar con el titular, En caso de que el titular no sea la persona que se encuentra al otro lado del teléfono, el gestor se identifica solo con su nombre sin especificar que pertenece a COFIDIS.
- Una vez contactado con el titular, el gestor le informa de su nombre y que indica que pertenece a la entidad COFIDIS.
- Cuando se contacta con el titular, se solicita información sobre el motivo del impago (FASE 100).
- Asimismo, se solicita confirmación de datos, entre ellos, domicilio, cuenta bancaria o tarjeta de cargo, teléfonos de contacto y dirección de correo electrónico.
- Se informa al titular de la situación del impago y se solicita fecha y forma de pago.
- En FASE 300 se solicita información sobre su situación profesional. Además se informa que el expediente se encuentra en vía prejudicial.

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 deber de guardar secreto respecto a los datos objeto de tratamiento, se encuentra previsto en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), establece que *“El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los*

misimos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”.

La conculcación de dicho deber de secreto, se encuentra tipificada en el artículo 44.2e) de la citada Ley Orgánica que califica como infracción leve *“Incumplir el deber de secreto establecido en el artículo 10 de esta Ley, salvo que constituya infracción grave.* Asimismo, el artículo 44.3.g) de la LOPD, califica dicha actuación como grave si la información facilitada se refiere a datos relativos a ficheros de servicios financieros.

III

En el caso que nos ocupa, los denunciantes manifiestan que COFIDIS, en unos casos está realizando llamadas a su teléfono reclamándole el pago de la deuda, así como a los teléfonos de familiares y vecinos, y en otros casos está recibiendo llamadas en el teléfono de su trabajo, o recibiendo comunicaciones a través del fax del mismo.

Hay que destacar que, tal y como se desprende de la documentación obrante en el expediente, se ha aportado por la entidad denunciada, grabaciones de los mensajes dejados por la entidad en el buzón de voz correspondiente al teléfono móvil de uno de los denunciantes, donde se le informa que tiene tres mensualidades de deuda, y solicitan que se ponga en contacto con el departamento de impagados de COFIDIS. Por lo tanto, dichos mensajes de voz, se realizaron al teléfono del denunciante. Respecto a las llamadas recibidas en los teléfonos de sus padres, no se han podido acreditar las mismas.

Asimismo, destacar que, en otro de los casos, respecto a las llamadas realizadas a un vecino para que éste avise al denunciante para que contacte con la entidad, de la documentación aportada, se desprende que únicamente se solicitó la localización del denunciante y se facilitó un número de teléfono para que éste se pusiese en contacto con la entidad, sin facilitar información sobre datos personales de éste ni sobre presuntos impagos o deudas con la entidad.

Por su parte, en otro de los supuestos denunciados, cabe resaltar que la entidad denunciada ha aportado grabación de la conversación telefónica mantenida con una de las denunciantes, en la que únicamente tras identificar a la misma, se le informa sobre la entidad que llama y sobre el estado de su expediente. Respecto a las comunicaciones efectuadas al fax de su trabajo, COFIDIS manifiesta que, al no poder contactar con la titular, y puesto que la cliente aportó información de la empresa en el contrato de financiación suscrito, se remitió dicho fax con objeto de contactar con la denunciante. No obstante, hay que destacar que en el contenido de dicho fax únicamente se facilita un número de teléfono para que la denunciante se ponga en contacto con la entidad, no haciéndose referencia a dato financiero alguno.

Asimismo, destacar que en otro supuesto en el que el denunciante afirma haber recibido llamadas en el teléfono de su trabajo, tras la solicitud de éste para que las llamadas no se realizasen a dicho teléfono, COFIDIS atendió su reclamación, procediendo al borrado del teléfono de su base de datos y a la subsanación de la incidencia.

Por su parte, respecto a otro de los casos denunciados con motivo de llamadas telefónicas al domicilio de los padres del denunciante, resaltar que tras la reclamación efectuada por el cliente, se procedió a la subsanación de la incidencia. Destacar, a su vez que el denunciante afirma que en dichas llamadas a sus padres se les informa de la

situación de morosidad de su hijo, cuestión que no ha podido ser acreditada.

IV

En virtud de lo expuesto, así como de la inspección llevada a cabo por esta Agencia y, a la vista de la documentación obrante en el presente expediente, no existen indicios suficientemente acreditados, de los que pueda desprenderse que COFIDIS facilitó información a terceros sobre la solvencia de los denunciantes, por lo que no se ha constatado la existencia de una vulneración del deber de guardar secreto establecido en la LOPD.

V

A los efectos de evitar la identificación de los denunciantes entre sí, se ha procedido a anonimizar la presente resolución y desvelar la misma en seis anexos. Se notificará a cada uno el contenido del anexo que le afecte y a la entidad denunciada el Anexo 6, que incluye la referencia a todos ellos.

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 y el Anexo 1 a la denunciante 1, la presente Resolución y el Anexo 2 al denunciante 2, la presente Resolución y el Anexo 3 al denunciante 3, la presente Resolución y el Anexo 4 a la denunciante 4, y la presente Resolución y el Anexo 5 a la denunciante 5.
3. **NOTIFICAR** la presente Resolución y el Anexo 6 a COFIDIS HISPANIA, ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CRÉDITO S.A.U.

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

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, se le informa de que los datos de carácter personal se incluyen en el fichero denominado "*Expedientes de la Inspección de Datos*", creado por Resolución de 27 de julio de 2001. La finalidad del fichero es la gestión y tramitación de expedientes de la Inspección de Datos. Pueden ser destinatarios de la información los interesados en los procedimientos, los órganos jurisdiccionales, el Ministerio Fiscal, el Defensor del Pueblo, otras Autoridades de Control, las Administraciones Públicas y las Cortes Generales. El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del tratamiento, la Agencia Española de Protección de Datos, calle Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid

ANEXO 1 (INFORME DE ACTUACIONES DE INSPECCIÓN)

Denunciante:

Dña. **A.A.A.** (DNI *****DNI.1**)

Fecha de la denuncia: 06-02-2012

Hechos denunciados:

La denunciante manifiesta que está recibiendo reiteradas veces llamadas de la financiera COFIDIS a los teléfonos de su trabajo (*****TEL.1**, *****TEL.2** y *****TEL.3**) por una deuda de 45 €.

Con fecha 31 de enero de 2012, ha remitido escrito de reclamación a la entidad indicando que procedan al borrado de dichos teléfonos y que contacten con su teléfono de contacto *****TEL.4** aportado en el contrato.

En esta misma fecha ha procedido al abono de los 45 € y ha enviado el justificante al número de fax *****TEL.5** y se ha comunicado telefónicamente el abono realizado.

Comprobaciones realizadas:

1. Se ha verificado que en el fichero de clientes de COFIDIS constan los datos de la denunciante como titular de un contrato realizado en julio de 2005. En los teléfonos de contacto figura únicamente como teléfono de contacto el número de teléfono móvil *****TEL.4**.
2. En el Sistema de Información donde se registra el detalle de los abonos e impagos en relación con este contrato, se ha verificado que existe, entre otros detalles, un recibo devuelto de fecha 14 de enero de 2012 y un abono del cliente a la entidad por un importe de 45 €. Asimismo, se ha comprobado que existen otros impagos posteriores y que en la fecha de la inspección, la situación se encuentra regulada, no constando ningún impago asociado al cliente.
3. En el BLOC DE NOTAS figuran, entre otras, las siguientes anotaciones:

Desde el 01.07.2011 al 20.09.2011: constan diversas llamadas al teléfono móvil del titular (TMOVIL) con envío de mensajes SMS y mensajes en buzón de voz.

21.09.2011: consta una llamada a teléfono de empresa (TEMPC) donde figura "HABLO SRA QUIERE SABER DE Q. TRATA PARA DAR RECADO DIGO YA LA LOCALIZO".

18.10.2011: figura llamada a teléfono de empresa (TEMPC) donde consta "TIT INDICA NO LLAMEMOS AHÍ, DIGO NO CONTESA A COFIDIS DICE QUE NO VA HABLARLES OK".

20.10.2011: consta una llamada entrante del titular (LCLIENT) donde entre otras afirmaciones figura que cuesta contactar porque hace turnos de noche.

16.01.2011: consta una referencia a teléfono de titular (T5) en el que se indica que "ES MISMO TEMP".

18.01.2012: Dos llamadas a teléfonos referenciados como T2. En una de ellas consta "ES TEMP DE TIT ME DICE Q SRA TIT HA PROHIBIDO QUE LA LLAME" y en la otra figura "DIGO A COMPI Q TIT COJA EL MOV DICE Q NO LO COGERA X ESTAR EN OFICINA".

18.01.2012: figura una llamada del cliente (LCLIENT), en la que, entre otros datos, solicita no se le llame al teléfono de empresa, ya que se le ha llamado muchas veces y en su caso, emprenderá acciones.

30.01.2012: Una llamada al teléfono referenciado como T2 donde consta textualmente: "COMPI NO COLABORA".

30.01.2012: Una llamada al teléfono referenciado como T2 donde consta

textualmente: "EN TEMP COMPIS DE TIT SE PASAN LAS LLAMADAS SE PONE SRA Q DICE SER LA JEFA CONV DIFICIL X PARTE DE ELLA".

31.01.2012: Una llamada de la cliente (LCLIENT), donde informa del abono de 45 € y que la empresa va a poner una denuncia por acoso.

16.03.2012: Consta una gestión realizada por el Servicio de Atención al Consumidor la entidad (GESTCON) donde figura el envío de una carta de disculpa.

16.03.2012: Consta una anotación del Servicio de Atención al Consumidor donde figura entre otra información "SÓLO CONTACTAR EN TMOV".

4. En COFIDIS consta una reclamación de la cliente de fecha 18 de enero de 2012 donde la cliente pone de manifiesto que se están realizando llamadas a su empresa y solicita que se proceda a la baja del teléfono ***TEL.1. Y en escrito, de fecha 16 de marzo de 2012, fue contestada dicha reclamación donde le indican, entre otra información, que se ha tomado nota de su solicitud.

A este respecto, COFIDIS manifiesta que el envío de la carta de disculpa tal y como consta en una de las gestiones realizadas por el Servicio de Atención al Consumidor, corresponde con la contestación a la reclamación, donde se indica que se atenderá su solicitud y como consecuencia se borraron los números de teléfono de empresa de la base de datos. En este mismo escrito se informa al cliente que el objetivo de las llamadas es informar de la deuda y llegar a un acuerdo de pago, así mismo, le informan que se realizan escuchas a los gestores con el fin de que se utilice la normativa, tomando las medidas disciplinarias pertinentes.

ANEXO 2 (INFORME DE ACTUACIONES DE INSPECCIÓN)

Denunciante:

D. **A.A.A.** (DNI *****DNI.2**)

Fecha de la denuncia: 23-01-2012

Hechos denunciados:

El denunciante manifiesta no haber pagado los recibos de COFIDIS correspondientes a los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012, no obstante, manifestó a la compañía su compromiso de pago para los últimos días de enero. A pesar de ello han llamado a familiares y a vecinos para que estos últimos le dejen notas para que contacte urgentemente con la entidad.

En la denuncia se ha aportado, entre otros documentos, nota manuscrita donde consta textualmente. *“Hola. Soy el vecino del 1º 4, me ha llamado una chica con el nombre de ***NOMBRE.1 y quiere que la llames urgentemente al teléfono ***TEL.6”*

Comprobaciones realizadas:

1. Se ha verificado que en el fichero de clientes de COFIDIS constan los datos del denunciante como titular de un contrato realizado en mayo de 2005 junto con Dña. **C.C.C.**. En los teléfonos de contacto figuran *****TEL.7**, *****TEL.8** (como teléfono móvil del denunciante) y *****TEL.9** (como teléfono móvil de la Sra. **C.C.C.**).
2. En el Sistema de Información donde se registra el detalle de los abonos e impagos en relación con este contrato, se ha verificado que existe, entre otros detalles, un recibo devuelto en diciembre de 2011, que fue abonado en enero de 2012. En la fecha de la presente inspección la cuenta esta regulariza, no constando ningún impago asociado al cliente.
3. En el BLOC DE NOTAS figuran, entre otras las siguientes anotaciones:

Desde el 08.09.2011 al 10.11.2011: constan diversas llamadas al teléfono del domicilio del titular (TDOM) al teléfono móvil del denunciante (TMOVILH) y al teléfono móvil de la otra titular del contrato (TMOVILF) y mensajes en buzón de voz.

10.11.2011: consta una llamada entrante del titular (LCLIENT) donde informa que aunque se retrasa siempre realiza el pago y solicita liquidar el crédito.

11.11.2011 al 30.12.2011: diversas llamadas al teléfono del domicilio y a los teléfonos móviles de los titulares.

30.12.2011: consta una llamada a un teléfono (T1) con la siguiente anotación: “DEJO RECADO A HERMANA DE TIT”.

05.01.2012: constan llamadas al teléfono del domicilio, a los teléfonos móviles de los titulares, envió de mensaje sms, recado en buzón de voz y llamadas a otro teléfonos (T1). Figura, además búsquedas en Paginas Blancas y en QDQ (PB/PBQA) con resultado negativo y positivo. Y llamada a otro teléfono (TTF3).

09.01.2012: figura una llamada a TTF3 con la anotación de: “DEJO RECADO A SR FAM”

12.01.2012: Llamada a TTF3 con la anotación de: “DEJO RECADO A SRA FAM PERO PIDE NO LLAMEMOS +”.

12.01.12: llamadas a varios teléfonos (TPB2, TPB3, TPB4, TPB5 TPB6 TPB7).

12.01.2012: consta llamada a TPB8 con la anotación “VO COLABORA”.

12.01.2012: figura una llamada entrante del titular desde el teléfono del domicilio y amenaza con denunciar.

14.01.2012: consta una llamada entrante del cliente solicitando hacer el pago



con tarjeta (TPV)

09.02.2012: una llamada al móvil del titular y una anotación en relación con haber contactado con el titular y una referencia al pago.

11.02.12: consta la siguiente anotación: "SE RECIBE MAIL CON COMPROBANTE DE PAGO. REENVIO A RIS D EL GESTOR RESPONSABLE DE LA FICHA".

15.03.12: una llamada al móvil del titular y una anotación en relación con haber contactado con el titular y una referencia al pago

Desde esta fecha hasta el 15.05.2012 constan varias llamadas y referencias al pago de la deuda.

4. COFIDIS manifiesta que los números de teléfono referenciados como "TPB" corresponden a teléfonos obtenidos de fuentes de acceso público como Páginas Amarillas y QDQ. Y respecto a la anotación "VO" indican que corresponde a que se ha contactado con un vecino.

En relación con la línea telefónica *****TEL.6**, COFIDIS confirma que pertenece a la entidad

ANEXO 3 (INFORME DE ACTUACIONES DE INSPECCIÓN)

Denunciante:

D. **C.C.C.** (DNI *****DNI.3**)

Fecha de la denuncia: 20-01-2012

Hechos denunciados:

El denunciante manifiesta que, desde noviembre de 2011 al 5 de enero de 2012, COFIDIS le está realizando reiteradamente llamadas telefónicas a su teléfono móvil (*****TEL.10**) y a los teléfonos móviles de sus padres (*****TEL.11** y *****TEL.12**), en los

cuales, el denunciante figura como titular, pero que no ha aportado a la dicha empresa.

Ha interpuesto reclamaciones a la Oficina Municipal del Consumidor del Ayuntamiento de Ontinyent (Valencia).

Comprobaciones realizadas:

5. Se ha verificado que en el fichero de clientes de COFIDIS constan los datos del denunciante como titular de un contrato realizado en marzo de 2003. En la información en el sistema no figuran teléfonos de contacto. No obstante, en la copia del contrato aportado por la entidad figuran los siguientes números de teléfono: *****TEL.13**, *****TEL.10** (móvil) y *****TEL.14** (teléfono empresa).
6. En el Sistema de Información donde se registra el detalle de los abonos e impagos en relación con este contrato, se ha verificado que existe, entre otros detalles, diversos impagos y que, con fecha 20/04/2012 figura "Traspaso a Contencioso".
7. En el BLOC DE NOTAS no consta información de las acciones telefónicas de recobro.
Con fecha 05.01.2012 consta "PSO A RECOBROS".
8. COFIDIS manifiesta que este expediente se encuentra en fase de Contencioso desde abril de 2012. Cuando un expediente entra en esta fase se borra el contenido del bloc de notas
9. En relación con la reclamación efectuada por el denunciante ante la OMIC del Ayuntamiento de Ontinyent donde pone de manifiesto las llamadas realizadas a los teléfonos móviles de sus padres que no había aportado en el contrato como teléfonos de contacto. COFIDIS manifiesta no tener constancia de dichas llamadas ya que las búsquedas de otros teléfonos con objeto de contactar con el cliente se realizan de fuentes de acceso público y siempre a líneas de teléfono fijo.

A este respecto, aportan la siguiente documentación:

- Copia de un correo electrónico remitido por el denunciante, de fecha 10 de enero de 2012, donde solicita que cesen en las llamadas telefónicas y se adjunta un escrito indicando que ha puesto reclamaciones ante la OMIC y ante la Agencia Española de Protección de Datos, entre otros.
 - Fotocopia del escrito remitido por la OMIC poniendo en conocimiento de la entidad la reclamación presentada por **C.C.C.**.
 - Fotocopia del escrito de alegaciones remitido por la entidad a la OMIC donde se informa de la deuda y de que el objetivo de las llamadas es llegar a un acuerdo de pago, así mismo le informan que se realizan escuchas a los gestores con el fin de que se utilice la normativa, tomando las medidas disciplinarias pertinentes.
10. COFIDIS manifiesta que con motivo de la investigación realizada como consecuencia de la reclamación de la OMIC, tienen constancia de que alguna de las conversaciones han sido grabadas y aportan un CD con grabación de tres conversaciones de fechas 12, 14 y 15 de diciembre de 2011. En dichas



grabaciones consta que han dejado un recado en el buzón en el teléfono *****TEL.10**. En el mensaje se indica que es para **C.C.C.** y se informa que es COFIDIS del Departamento de Impagados. También se indica que tiene tres mensualidades de deuda y solicita se contacte con el teléfono de la entidad.

ANEXO 4 (INFORME DE ACTUACIONES DE INSPECCIÓN)

Denunciante:

Dña. **D.D.D.** (DNI: *****DNI.4**)

Fecha de la denuncia: 10-01-2012

Hechos denunciados:

El denunciante manifiesta que, con fecha 31 de diciembre de 2011, se han recibido llamadas de COFIDIS al teléfono fijo de sus padres donde les informaban que debería ponerse urgentemente en contacto con dicha compañía, indicando así su

situación de morosidad. El denunciante manifiesta no haber aportado a esta compañía dicho número de teléfono.

Comprobaciones realizadas:

1. Se ha verificado que en el fichero de clientes de COFIDIS constan los datos del denunciante como titular de un contrato realizado en noviembre de 2011. En la información en el sistema figuran como teléfonos de contactos: *****TEL.15** y *****TEL.16** (teléfono móvil), números de teléfono que coinciden con los que constan en el contrato.
2. En el Sistema de Información donde se registra el detalle de los abonos e impagos en relación con este contrato, se ha verificado que existe, entre otros detalles, diversos impagos y abonos sobre las cuotas retrasadas.
3. En el BLOC DE NOTAS figuran, entre otras, las siguientes anotaciones:
 - 30.09.2011: consta llamada al domicilio del cliente (TDOM) y llamada entrante del cliente (LCLIENT) y anotaciones sobre acuerdos para la gestión de la deuda.
 - 12 y 13.12.2011: constan llamadas al teléfono móvil (MOVIL) con la anotación de no contesta (nc).
 - 27.12.2011: llamadas al teléfono del domicilio y anotaciones de no contesta.
 - 31.12.2011: figura llamada a otro teléfono (TTF3) con la siguiente anotación "PAPI DJ MENSJ"
 - 31.12.2011: llamada entrante del cliente y una anotación en relación con el enfado del cliente. En esta misma fecha otra llamada entrante del cliente solicitando información sobre el importe final de la deuda.
 - 03.01.2012: llamada entrante del cliente indicando que pondrá una reclamación por acoso.
 - 03.01.2012: llamada entrante del cliente indicando que va a efectuar el pago y que va a poner una denuncia por haber llamado al teléfono de un tercero.
 - 04.01.2012: consta una "ENVIO CARTA DISCULPAS A TIT DONDE INFORMO DE RETRASO ACTUAL. FACILITO CTA DE CAJA MADRID PARA REGULARIZAR".
 - 20.04.2012: consta "SOLO LLAMAR A TMOV"
 - 14.05.2012: consta la siguiente anotación "hablo fam sra tit dejo mensaje".
4. COFIDIS manifiesta que este cliente cambió varias veces de fase de recobro, ya que abonaba algunas cuotas impagadas (reincidente inmediato) y, en enero de 2011, recibieron una reclamación en la entidad manifestando que se estaban realizando llamadas telefónicas al teléfono particular de sus padres que no había aportado, por este motivo se remitió la carta de disculpa tal y como consta en una de las gestiones realizadas por el Servicio de Atención al Consumidor, donde le informan que se realizan escuchas a los gestores con el fin de que se utilice la normativa, tomando las medidas disciplinarias pertinentes, así mismo le informan de la situación del impago.

ANEXO 5 (INFORME DE ACTUACIONES DE INSPECCIÓN)

Denunciante:

Dña. **D.D.D.** (DNI *****DNI.5**)

Fecha de la denuncia: 14-02-2012

Hechos denunciados:

El denunciante manifiesta que tiene deudas con la entidad y por este motivo le están realizando reiteradamente llamadas y remitiendo faxes a su trabajo.

Comprobaciones realizadas:

1. Se ha verificado que en el fichero de clientes de COFIDIS constan los datos de la denunciante como titular de un contrato realizado en marzo de 2003. En la información en el sistema no figuran teléfonos de contacto. No obstante, en la copia del contrato aportado por la entidad figuran los siguientes números de teléfono: ***TEL.17 (móvil) y ***TEL.18 (teléfono empresa).
2. En el Sistema de Información donde se registra el detalle de los abonos e impagos en relación con este contrato, se ha verificado que existe, entre otros detalles, diversos impagos y que, con fecha 24/05/2012 figura "Traspaso a Contencioso".
3. En el BLOC DE NOTAS constan las siguientes anotaciones:
15.07.2011: figura una llamada del titular y una corrección en la cuenta.
13.09.2011: figura una anotación en relación con una financiación del cliente.
4. COFIDIS manifiesta que este expediente se encuentra en fase de Contencioso desde mayo de 2012. Cuando un expediente entra en esta fase se borra el contenido del bloc de notas
5. Respecto del fax remitido a la denunciante a su domicilio de trabajo, COFIDIS manifiesta que, al no poder contactar con la titular y puesto que el cliente aportó información de la empresa en el contrato de financiación, se remitió el mencionado fax con objeto de contactar con la cliente e intentar llegar a un acuerdo. En él, cuya copia ha sido aportada por la denunciante consta textualmente: *""Estimado/a Sra. D.D.D.. Es muy importante que se ponga en contacto con nosotros urgentemente y nos llame al 902*****. Le atenderemos de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 h. Llámenos y le proporcionaremos la alternativa que mejor se adapta a sus posibilidades. Estamos a la espera de su llamada. Atentamente ***NOMBRE.2"*. En la cabecera figura la entidad COFIDIS HISPANIA EFC.
6. COFIDIS manifiesta que después de hacer la investigación correspondiente tiene constancia de que la existencia de la grabación de una conversación asociada a la denunciante y aportan un CD con una grabación de la conversación mantenida con el titular de fecha 17 de abril de 2012. En dicha grabación consta que se solicita hablar con la titular **D.D.D.** y que, una vez identificada a la titular, el gestor se dice su nombre y el de la entidad. Se informa sobre la situación del expediente y se solicita un ingreso mínimo para paralizar el cambio de fase del expediente.