Expediente Nº: E/03307/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de marzo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. ***A.A.A.*** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que con fecha 26 de febrero de 2014 recibió en su domicilio escrito de COFIDIS SA (en lo sucesivo COFIDIS) al que se adjunta un contrato de préstamo con los datos personales de nombre y apellidos, DNI, dirección completa, número de teléfono móvil y nacionalidad cumplimentados. También constan cumplimentados los datos de fecha de nacimiento, dirección de correo electrónico, profesión, antigüedad en la empresa y salario mensual, aunque estos datos, según manifiesta la denunciante, son incorrectos. Al no haber solicitado ningún préstamo a COFIDIS la denunciante interpone denuncia ante la Guardia Civil.

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 16 de junio de 2014 se solicita a COFIDIS información relativa a D. ***A.A.A.***, recibiéndose respuesta en fecha de registro de entrada en esta Agencia 4 de julio de 2014:

COFIDIS es un establecimiento cuya actividad principal consiste en la concesión de préstamos o créditos al consumo a los particulares, realizando su actividad a distancia.

COFIDIS es propietaria del sitio web http://cofidis.es en el que pone a disposición de cualquier usuario un formulario para la solicitud de préstamo. El proceso de cumplimentación se compone de los siguientes pasos:

Paso 1. “Simulación de crédito”: En este apartado, el usuario debe indicar el importe solicitado, lo que genera automáticamente el cálculo del importe mensual que debería abonar el usuario así como el plazo o duración de la solicitud del crédito.

Paso 2. “Estudio sin compromiso”: En este apartado se solicita al usuario que cumplimente sus datos personales así como el resto de datos de contacto y datos de su situación actual (debiendo aceptar en este momento la cláusula de protección de datos para poder continuar con el proceso de solicitud e informándole además expresamente de que su solicitud se va a registrar).

Paso 3. ‘Solicitud de crédito o reserva”: En este apartado se le informa del resultado de la operación o solicitud.

COFIDIS manifiesta que una vez realizado todos los pasos se remite al domicilio cumplimentado en el formulario, un contrato de solicitud de crédito pre aceptado que debe ser firmado y remitido a COFIDIS junto con fotocopia del DNI, nómina o similar y recibo domiciliado reciente. Por tanto, hasta que el solicitante no remita la documentación descrita no pasará a ser contratante de una línea de crédito.

A este respecto, COFIDIS ha aportado copia del escrito que se remite a los clientes solicitando la documentación necesaria para formalizar el préstamo.

COFIDIS ha aportado impresión del registro a través de la web de los datos de la denunciante realizada con fecha 23 de febrero de 2014 a las 10:04 horas. Los datos que figuran corresponden a los datos impresos en la "solicitud de crédito" remitida a la denunciante y aportada por ella misma.

En el registro figura la dirección IP desde la que se ha realizado la solicitud en la web http://cofidis.es

COFIDIS manifiesta que a través de la web la denunciante solicitó un crédito revolving y al día siguiente de la cumplimentación del formulario web se remitió la solicitud de crédito pre aceptada junto con la correspondiente carta explicativa fechada el día 24 de febrero de 2014.

El crédito pre aceptado no llegó finalmente a aceptarse ya que la denunciante remitió por correo electrónico al Servicio del Consumidor de COFIDIS, en fecha 05 de marzo de 2014, solicitando una explicación y remitiendo la denuncia ante la Guardia Civil. Por este motivo se procedió a rechazar y a bloquear (dar de baja el expediente) con fecha 11 de marzo de 2014 por el motivo interno de "fraude" o "falsificación".

COFIDIS contestó a la denunciante, mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2014, donde le informan del origen de los datos y que los mismos serán bloqueados.

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 COFIDIS alega que a través de la web la denunciante solicitó un crédito revolving y al día siguiente de la cumplimentación del formulario web se remitió la solicitud de crédito pre aceptada junto con la correspondiente carta explicativa fechada el día 24 de febrero de 2014.

COFIDIS ha aportado impresión del registro a través de la web de los datos de la denunciante realizada con fecha 23 de febrero de 2014 a las 10:04 horas. Los datos que figuran corresponden a los datos impresos en la "solicitud de crédito" remitida a la denunciante. En el registro figura la dirección IP desde la que se ha realizado la solicitud en la web http://cofidis.es

El crédito pre aceptado no llegó finalmente a aceptarse ya que la denunciante remitió por correo electrónico al Servicio del Consumidor de COFIDIS, en fecha 05 de marzo de 2014, solicitando una explicación y remitiendo la denuncia ante la Guardia Civil. Por este motivo se procedió a rechazar y a bloquear (dar de baja el expediente) con fecha 11 de marzo de 2014 por el motivo interno de "fraude" o "falsificación".

COFIDIS contestó a la denunciante, mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2014, donde le informan del origen de los datos y que los mismos serán bloqueados.

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 COFIDIS empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo sospechas de que la contratación del crédito podía tener su origen en un ilícito penal, procedió a averiguar y verificar dichos extremos, realizando las gestiones precisas a los efectos de tramitar la suspensión del crédito y del bloqueo de sus datos, con el fin de no ocasionar perjuicio alguno a la denunciante.

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

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 COFIDIS SA 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 COFIDIS S.A. y a Dña. ***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