



Expediente Nº: E/03425/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TWINERO, S.L.**, – antes Vía SMS MINICREDIT, S.L.- en virtud de la denuncia presentada por D. **A.A.A.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11/05/2016 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo, el denunciante) en el que expone que TWINERO, S.L., (en adelante, TWINERO o la denunciada) ha incluido sus datos personales en el fichero de solvencia patrimonial BADEXCUG sin haberle requerido el pago de la deuda con carácter previo.

Aporta copia de los documentos siguientes:

- Varios formularios de solicitud de cancelación de datos dirigidos a Experian Bureau de Crédito, S.A., (en adelante EXPERIAN) que llevan fecha de 30/12/2015, 15/02/2016 y 22/03/2016. En ellos se facilita como dirección postal la calle **(C/...1) Alicante**. No acompaña documentos acreditativos del envío de los escritos a su destinatario.
- Cinco cartas de EXPERIAN, a nombre del denunciante. Las de fecha 07/01/2016, 23/02/2016 y 05/04/2016 a la dirección calle **(C/...1)**
 - a. Carta de fecha 07/01/2016, en la que la entidad le responde a la solicitud de cancelación de datos recibida el 31/12/2015 y le comunica que ha procedido a cancelar la operación incluida en BADEXCUG, número 48789, informada por VIASMS.
 - b. Carta de fecha 09/02/2016, en la que EXPERIAN le notifica que sus datos han sido incluidos en el fichero BADEXCUG por una deuda de 662,22 euros correspondiente a una operación de financiación, informados por VIASMS MINICREDITS, S.L.
 - c. Carta de fecha 23/02/2016, en la que la entidad responsable del fichero BADEXCUG, en respuesta a su solicitud recibida el 16/02/2016, le informa de que ha procedido a cancelar del fichero la operación número 48789 informada por VIASMS.
 - d. Carta de fecha 29/03/2016, en la que EXPERIAN le notifica la inclusión de sus datos en BADEXCUG, informados por VIASMS MINICREDITS, S.L., con fecha de alta 27/03/2016, por un saldo deudor de 662,22 euros por una operación de financiación de consumo.
 - e. Carta de fecha 05/04/2016, en la que EXPERIAN responde a la solicitud de cancelación de datos recibida el 05/04/2016 y le comunica que no es posible acceder a ella por haber sido confirmados los datos por la entidad informante, VIASMS. La información que figura inscrita en BADEXCUG asociada al NIF del denunciante es su nombre y dos apellidos, domicilio (**Guardia Civil de ***LOCALIDAD.1, Albacete**), la

fecha de alta (27/03/2016), la fecha del primer impago (26/06/2012), el número de operación (48789), la entidad informante (VIASMS) y el importe impagado (662,22 euros)

El 15/07/2016 tuvo entrada en la AEPD un segundo escrito del denunciante en el que solicita que la AEPD compruebe si está incluido en ficheros de solvencia pues, dice, *“estoy teniendo problemas a la hora de hacer mis gestiones habituales de mi empresa”*. A tal fin aporta dos documentos: Por una parte, copia de un correo electrónico recibido de TWINERO el 08/07/2016 en el que pone en su conocimiento que no puede cancelar los datos personales de sus ficheros puesto que sigue sin acreditar el pago de la deuda y añade que, sin embargo, le confirman que no está dado de alta en los ficheros de EXPERIAN. Por otra, una impresión de pantalla en la que ing.direct.es le informa de que *“su solicitud de modificación de forma de pago no ha podido ser valorada positivamente por figurar sus datos en el ficheroBADEXCUG de deudas impagadas”*.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió realizar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

<<La empresa TWINERO S.L., en su escrito de fecha 4 de agosto de 2016, ha remitido la siguiente información:

*Aporta, carta de fecha 2 de diciembre de 2015, referenciada con el número ***REQ.1, e individualizada a nombre del denunciante a la dirección del denunciante, con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.*

*Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante donde consta como domicilio **Guardia Civil ***LOCALIDAD.1**, con fecha de alta 12 de diciembre de 2012, que no coincide con la actual facilitada por el denunciante a la Agencia. Según manifiestan, los datos de la dirección del denunciante nunca han sido actualizados desde el momento en que fueron facilitados por el denunciante.*

*Certificado de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.L. encargada de la impresión y envío de requerimientos de pago de la empresa denunciada, donde consta la tramitación de la carta del denunciante con fecha 4 de diciembre de 2015, remitida al domicilio **Guardia Civil, ***LOCALIDAD.1**.*

*A su vez, EXPERIAN tiene subcontratada la impresión y envío de dichos requerimientos por IMPRE-LASER S.L. y con CTI TECNOLOGIA Y GESTION S.A. Cada requerimiento tiene un número secuencial único para su identificación, el correspondiente al denunciante tienen el número ***REQ.1.*

*Aportan certificado expedido por IMPRE-LASER S.L. donde consta la impresión de 15.105 cartas, de la carga del día 3 de diciembre de 2015, en el que constan el envío de los correspondientes a VIASMS, desde el número ***REQ.2 hasta el ***REQ.3, entre los que se encuentra la referencia de la carta del denunciante.*

Así mismo, aportan documento acreditativo del gestor postal UNIPOST en el que figura la remisión de 15.105 documentos con fecha 4 de diciembre de 2015, en nombre de VIASMS MINICREDITS S.L. y validado por el gestor postal

Como control de la posible devolución de dicho requerimiento previo de pago, en

el certificado expedido por EXPERIAN BUREAU DE CREDITO S.L., que presta a la empresa denunciada también el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, se hace constar que no tienen constancia de la devolución del correspondiente al denunciante.

Por otra parte, manifiestan que como consecuencia del correo electrónico recibido del denunciante, de fecha 28 de junio de 2016, solicitando la cancelación de sus datos, se le solicitó acreditación del pago de la deuda. Dado que el denunciante no remitió la acreditación, se le denegó la cancelación de sus datos, no obstante, como medida cautelar, han procedido a dar de baja los datos del denunciante de ficheros de solvencia.

Aportan certificado de EXPERIAN BUREAU DE CREDITO S.A., en el que se hace constar que a fecha 26 de julio de 2016, no constan datos asociados al NIF del denunciante en sus ficheros.>>

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 (RLOPD) 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

La LOPD se ocupa en el artículo 4 de la "Calidad de los datos" y dedica el apartado 3 al principio de exactitud o veracidad, corolario del principio de calidad de los datos, en el que dispone:

"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado".

El artículo 29 de la LOPD, "Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito", indica en el apartado 4 que "Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquellos".

El artículo 38.1 del RLOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial al amparo del artículo 29

de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurren determinados requisitos. El precepto advierte que *“Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos: (...) c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”*.

A su vez, el artículo 39 del RLOPD, *“Información previa al acreedor”*, establece que *“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de o producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrá ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”*

Por otra parte, los artículos 40.3 y 43.1 del RLOPD disponen, respectivamente:

“La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos”. “El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común”.

El artículo 44.3.c) de la LOPD tipifica como infracción grave *“Tratar datos de carácter personal o usarlos posteriormente con conculcación de los principios y garantías establecidos en el artículo 4 de la presente Ley y las disposiciones que lo desarrollan, salvo cuando sea constitutivo de infracción muy grave”*.

III

El criterio que de forma constante viene manteniendo la Sala de lo Contencioso administrativo de la Audiencia Nacional respecto al alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1.c del RLOPD- impone al responsable del fichero que comunica datos personales de un tercero a un fichero de solvencia patrimonial es que debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el preceptivo requerimiento previo de pago al deudor, utilizando para ello un medio que deje constancia efectiva de haberlo efectuado y que tal requerimiento ha sido recibido por el destinatario.

En SAN de 24/01/2003, la Audiencia Nacional afirmó que *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.l de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la*

afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado” (El subrayado es de la AEPD)

IV

La denuncia formulada versa sobre el presunto incumplimiento de TWINERO de la obligación que le impone la normativa de protección de datos de requerir al deudor -en este caso al denunciante- el pago de la deuda pendiente antes de incluir sus datos en un fichero de solvencia patrimonial (ex artículo 38.1.c RLOPD en relación con los artículos 4.3 y 29.4 LOPD)

De la documentación aportada por el denunciante resulta que en fecha 31/12/2015 sus datos personales figuraban incluidos en el fichero BADEXCUG informados por TWINERO. Circunstancia que se evidencia del hecho de que en esa fecha el denunciante ejercitó ante EXPERIAN el derecho de cancelación de sus datos. Así consta en la carta de respuesta a su petición que EXPERIAN le remitió el 07/01/2016 en la que le comunicaba que se atendía su solicitud de cancelación.

TWINERO, en respuesta al requerimiento informativo de la Inspección de Datos ha remitido a la AEPD los documentos que acreditan que exigió al denunciante el pago de la deuda pendiente con anterioridad a la fecha de 31/12/2015 informándole de que, en caso de no atender el pago, sus datos, podrían ser incluidos en un fichero de morosidad.

La documentación facilitada por la denunciada demuestra que los requerimientos se llevaron a cabo de acuerdo con las exigencias del RLOPD y ajustándose a las formalidades que la AEPD exige, en congruencia con la doctrina que sobre esta materia ha fijado la Sala de lo Contencioso administrativo de la Audiencia Nacional.

TWINERO contrató la prestación de los servicios de requerimiento previo de pago a las inclusiones en ficheros de solvencia con EXPERIAN quien, a su vez, ha subcontratado con su consentimiento con las empresas CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A., e IMPRELASER, S.L., Ha explicado que las cartas de requerimiento de pago previo a la inclusión de los deudores en ficheros de solvencia siguen este proceso: TWINERO realiza el diseño del formato de la carta; CTI TECNOLOGÍA e IMPRELASER realizan la impresión, manipulado, clasificación y puesta a disposición del servicio de Correos. La recogida de las cartas devueltas y su custodia corresponde a EXPERIAN.

Se aporta un certificado de EXPERIAN, de fecha 28/07/2016, en el que detalla que el 04/12/2015 envió un requerimiento previo de pago de VIASMS – que era la denominación social de la denunciada hasta el cambio a TWINERO- dirigido al denunciante, **A.A.A.**, con dirección en **“Guardia Civil, ***LOCALIDAD.1”**, por un saldo impagado de 662,22 euros, por un producto de financiación al consumo, concediéndole un plazo de 7 días para atender el pago antes de llevar a efecto la inclusión en BADEXCUG.

Se aporta copia de la carta de requerimiento enviada al denunciante, personalizada y referenciada con un número secuencial único que figura junto al código

de barras (P***REQ.1) que permite identificarla y seguir su trazabilidad, de modo que es posible verificar que los requerimientos se efectuaron con las formalidades exigidas legalmente. En ella consta el nombre del denunciante y la dirección **Guardia Civil, ***LOCALIDAD.1** que, según declaró la denunciada, no ha sido actualizada por el denunciante. Tiene fecha de 02/12/2015, lleva el anagrama de TWINERO y en ella le requiere el pago de una deuda de 662, 22 euros advirtiéndole que si no atiende el pago en un plazo de 7 días sus datos podrán ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.

A propósito del domicilio al que la denunciada remitió la carta de requerimiento dirigida al denunciante –dirección que no coincide con la que consta en la copia del DNI facilitado a la AEPD- basta indicar que con arreglo al artículo 8.5 del RLOPD “los *datos recogidos directamente del afectado, se consideraran exactos*” y que la dirección de envío que la denunciada tomó en consideración para remitir los requerimientos de pago era la que el denunciante había facilitado al contratar sin que con posterioridad hubiera actualizado ese dato.

Se remite también a la AEPD copia del certificado expedido por IMPRELASER en el que consta que la carga del 03/12/2015 dio lugar a la impresión de 15.149 notificaciones de las cuales 7.453 corresponden a requerimientos de VIASMS que comprende desde la referencia P***REQ.2 a P***REQ.3, entre las que se encuentra la referencia P***REQ.1 que pertenece a la carta dirigida al denunciante.

Igualmente, en relación al requerimiento de pago que VIASMS hizo al denunciante, se ha aportado el certificado expedido por CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.L., acreditativo de la entrega en UNIPOST de las notificaciones recogidas en IMPRELASER correspondientes a la carga de 03/12/2015, cuyo número total coincide con el de las notificaciones impresas de la carga de esa misma fecha. Finalmente se aporta albarán de entrega en UNIPOST de un total de 15.149 requerimientos previos de pago que corresponden con las cartas impresas. Las notificaciones fueron enviadas el 04/12/2015.

Se añade a las consideraciones precedentes que EXPERIAN ha certificado que presta el servicio de gestión de cartas devueltas y que no consta que el requerimiento previo de pago antes descrito hubiera sido devuelto.

TWINERO ha declarado que en fecha 08/07/2016 denegó al denunciante la cancelación de sus datos de los registros de la entidad por cuanto no había acreditado el pago de la deuda pendiente pero que, con carácter cautelar, ha dado de baja del fichero BADEXCUG los datos personales del denunciante. A estos efectos aporta un certificado expedido por EXPERIAN, firmado el 26/07/2016 en el que consta que en esa fecha no existe información asociada al NIF del denunciante en los ficheros BADEXCUG y CIREX comunicada por TWINERO.

A tenor de la exposición precedente y de la documentación que obra en el expediente, habiendo quedado acreditado que TWINERO sí requirió al denunciante el pago de la deuda pendiente con carácter previo a la comunicación de sus datos al fichero BADEXCUG, procede el archivo de las actuaciones de investigación previa

efectuadas

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 **TWINERO, S.L.**, 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 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