



Expediente N°: E/03625/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ISGF INFORMES COMERCIALES, SL** en virtud de denuncia presentada ante la misma por D. **C.C.C.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29/10/2012 tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **C.C.C.** (en adelante el denunciante) en el que declaraba que ISGF INFORMES COMERCIALES, SL (en adelante ISGF), le está reclamando reiteradamente, vía telefónica, una deuda que otra persona, con su mismo nombre y apellidos pero con distinto DNI, mantiene con GRICE MANAGEMENT, LTD (en adelante GRICE), deuda que ha podido saber que fue cedida a GRICE por FINANMADRID.

Indicaba que incluso llegó a cambiar de número de teléfono para evitar las llamadas, no figurando el nuevo número en los repertorios de abonados al servicio telefónico, y, sin embargo, ISGF le ha seguido realizado llamadas. Como con el nuevo número realizó una llamada a JAZZTEL para pedir información sobre contratación de ADSL, supone que este número ha sido comunicado por JAZZTEL a ISGF para que ésta entidad recobre la deuda de GRICE MANAGEMENT LTD.

Indicaba que sabe que la deuda a la que se refieren es la que mantiene con GRICE otra persona con su mismo nombre y apellidos pero distinto DNI ya que la cantidad reclamada coincide.

Manifestaba que en muchas ocasiones el teléfono suena pero al descolgar nadie contesta, suponiendo que lo que están haciendo es registrar hábitos de permanencia en su domicilio.

Listaba un conjunto de 48 llamadas producidas entre agosto y octubre de 2012, indicando los números llamantes para cada una de ellas, que son **A.A.A.** y un conjunto de móviles cuya numeración comienza por 64XXXXXX.

Con fecha 11/04/2013 se firma por parte del Director de la Agencia Española de Protección de Datos contestación al denunciante indicando que no procede la incoación de actuaciones previas de inspección, basándose en el principio de presunción de inocencia que impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y comprobado la existencia de una prueba de cargo.

Con fecha 14/05/2013 tiene entrada en esta Agencia nueva denuncia formulada por el denunciante indicando que puede demostrar al menos la llamada del 01/08/2012 desde el número **A.A.A.**, número que ha comprobado, consultando la página web

www.numerostoxicos.info, corresponde a ISGF.

Indica asimismo que esta llamada se produjo con posterioridad al cambio de su número, de **G.G.G.** a **F.F.F.**, no figurando el nuevo número en guías. Indica que no le corresponde a él demostrar la forma en que obtuvieron el número, y que pudo ser JAZZTEL la que lo cedió ya que no ha realizado más llamadas a ninguna otra compañía y que la profesionalidad de TELEFONICA (supuestamente su operadora) está fuera de toda duda.

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:

Por parte de esta inspección de datos se ha comprobado que en la actualidad no existen datos asociados al denunciante en los repertorios de abonados al servicio telefónico, realizando la consulta en paginsblancas.es mediante una conexión a Internet.

También se ha comprobado que en los foros de Internet relativos a acoso telefónico figura al menos una referencia al número **A.A.A.** asociada por los internautas a la entidad ISGF, si bien para el resto de los números llamantes indicados por el denunciante no se encuentran asociaciones a ISGF, ni tan siquiera a actividades de recobro, sino en todo caso a actividades de telemarketing de operadoras de telefonía e Internet.

Realizada una inspección a ISGF los representantes de la entidad realizan las siguientes declaraciones en respuesta a las preguntas planteadas por los inspectores:

- *“ISGF se constituyó en el año 1997 siendo su actividad fundamental la prestación de servicios de gestión de cobro a empresas de los sectores de las Telecomunicaciones y Bancario.*
- *Las entidades GRICE MANAGEMENT y FINANMADRID nunca han requerido sus servicios para la gestión de cobro de deudas. No han tenido ningún tipo de relación con las referidas entidades.*
- *En general, con relación a las gestiones de recobro realizadas para otras entidades, antes de requerir el pago por teléfono se realiza un envío de un requerimiento por escrito en el que consta el número de expediente y la entidad titular de la deuda, parámetros necesarios para realizar la búsqueda de expedientes en su base de datos, ya que una vez finalizadas las gestiones de recobro para un cliente, todos los ficheros conteniendo datos personales son devueltos a la entidad de origen, y suprimidos de los sistemas de información de ISGF.*
- *Para cada cliente la entidad utiliza una plataforma de llamadas que se identifica por el teléfono o teléfonos llamantes, de tal forma que un determinado número de teléfono se utiliza únicamente, en un periodo de tiempo determinado, para las gestiones de recobro de un único cliente, si bien se puede reutilizar posteriormente.*

*En concreto, el teléfono **A.A.A.** se corresponde a una de las plataformas de llamadas de la entidad que se ha utilizado exclusivamente para la reclamación de deudas de FRONTERA CAPITAL, en la actualidad y AKTIV KAPITAL, anteriormente.”*

Con respecto a los números de teléfono aportados por el denunciante como números llamantes de ISGF, los representantes de la entidad reconocen solamente el **A.A.A.**, indicando que los restantes no pertenecen a plataformas de llamadas de la entidad. Indican además que no utilizan teléfonos de otras provincias para sus gestiones, salvo desde Murcia, cuya numeración comienza por 968.

Durante la inspección realizada los inspectores actuantes tuvieron acceso a la aplicación que gestiona el fichero “expedientes” de recobro de la entidad, accediéndose a la base de datos utilizada por la plataforma correspondiente al número **A.A.A.**, realizando las siguientes comprobaciones:

Realizada una búsqueda por apellidos “**C.C.C.**” se obtiene como resultado todos los deudores cuyos apellidos son similares, verificándose que ninguno de ellos es “**C.C.C.**”.

Se realiza una búsqueda por **D.D.D.**”, (correspondiente al titular de la supuesta deuda) verificándose que no aparece ningún registro que coincida con este criterio de búsqueda.

Se realiza una búsqueda por **E.E.E.**”, (correspondiente al denunciante) verificándose que no aparece ningún registro que coincida con este criterio de búsqueda.

Se realiza una búsqueda por teléfono llamado número “**F.F.F.**”, (nuevo número de teléfono del denunciante) verificándose que no aparece ningún registro de llamadas a dicho número.

Se realiza una búsqueda por teléfono llamado número “**G.G.G.**”, (antiguo número de teléfono del denunciante) verificándose que no aparece ningún registro de llamadas a dicho número.

A la vista de las comprobaciones realizadas los representantes de la entidad manifestaron que en ningún caso se van a encontrar datos en sus sistemas de información relacionados con GRICE MANAGEMENT o FINANMADRID, ya que ISGF no ha mantenido relación con dichas entidades. Si el reclamante manifiesta que ha recibido alguna llamada del número **A.A.A.**, en todo caso habrá podido ser por una deuda contraída con otra entidad, no siendo posible determinar las gestiones realizadas con relación a ello a partir de la información de que se dispone.

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 y 2 de la LOD dispone que:

"1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa".

"2. 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 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, Fundamento Jurídico 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 al 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 (...)".*

El artículo 6 de la LOPD consagra el principio del consentimiento o autodeterminación, piedra angular en la construcción del derecho fundamental a la protección de datos que alude a la necesidad de contar con el consentimiento del afectado para que puedan tratarse sus datos personales. Conforme al citado precepto el tratamiento de datos sin consentimiento de su titular o sin otra habilitación amparada en la Ley constituye una vulneración de este derecho, pues sólo el consentimiento, con las excepciones contempladas en la ley, legitima el tratamiento de los datos personales.

Por tanto, 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

III

En el supuesto que nos ocupa, el denunciante pone de manifiesto que ISGF le está reclamando vía telefónica una deuda en nombre de GRICE MANAGEMENT LTD que pertenece a un tercero.

De las actuaciones previas de inspección practicadas por esta Agencia se ha podido comprobar que de los números de teléfono aportados por el denunciante a través de los cuales supuestamente se produjeron las llamadas, únicamente existe uno de ellos que pertenezca a ISGF, el **A.A.A.**. El resto de líneas telefónicas aportadas pertenecen a operadoras de telefonía e internet con actividades de telemarketing.

Se comprueba, asimismo, en la inspección practicada en las dependencias de la entidad ISGF, que a través del acceso a la aplicación que gestiona el fichero “expedientes” de recobro de dicha entidad, se realizaron búsquedas con diferentes criterios (apellidos del denunciante, DNI del titular de la supuesta deuda, DNI del denunciante, antiguo y nuevo número de teléfono del denunciante) no encontrándose ningún registro que coincida con estos criterios de búsqueda.

En este orden de ideas, debe tenerse en cuenta que en el ámbito administrativo sancionador son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad de los principios de presunción de inocencia. La presunción de inocencia debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendi* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990 considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta “*que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio*”. De acuerdo con este planteamiento, el artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en lo sucesivo LRJPAC), establece que “*Sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aún a título de simple inobservancia.*”

Conforme señala el Tribunal Supremo (STS 26/10/98) el derecho a la presunción de inocencia *“no se opone a que la convicción judicial en un proceso pueda formarse sobre la base de una prueba indiciaria, pero para que esta prueba pueda desvirtuar dicha presunción debe satisfacer las siguientes exigencias constitucionales: los indicios han de estar plenamente probados – no puede tratarse de meras sospechas – y tiene que explicitar el razonamiento en virtud del cual, partiendo de los indicios probados, ha llegado a la conclusión de que el imputado realizó la conducta infractora, pues, de otro modo, ni la subsunción estaría fundada en Derecho ni habría manera de determinar si el proceso deductivo es arbitrario, irracional o absurdo, es decir, si se ha vulnerado el derecho a la presunción de inocencia al estimar que la actividad probatoria pueda entenderse de cargo.”*

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 20/02/1989 indica que *“Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate.”*

En definitiva, aquellos principios impiden imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan dicha imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor, aplicando el principio *“in dubio pro reo”* en caso de duda respecto de un hecho concreto y determinante, y que obliga en todo caso a resolver dicha duda del modo más favorable al interesado.

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 **ISGF INFORMES COMERCIALES, SL** y a D. **C.C.C.**

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.