



Expediente Nº: E/03652/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** en virtud de denuncia presentada por D^a **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 8 de febrero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D^a **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) contra la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** (en adelante SF CARREFOUR) en el que denunciaba la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia ASNEF, sin el previo requerimiento de pago y la posibilidad de su inclusión en dicho fichero, en caso de no atender el pago de la deuda requerida.

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:

1.- Con fecha 4 de julio de 2013 se solicitó a SF CARREFOUR información relativa a D^a **A.A.A.**, con NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago con carácter previo a su inclusión en ficheros. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto de la denunciante que consta en los sistemas de SF CARREFOUR, aquella es (C/.....1), Pontevedra. Se aporta impresión de pantalla al respecto. SF CARREFOUR manifiesta que este domicilio fue comunicado telefónicamente por la cliente el 26 de enero de 2012. Hasta entonces el domicilio que constaba era (C/.....2), Pontevedra.
- De la información facilitada por SF CARREFOUR en su escrito de respuesta se desprende que el servicio de notificaciones y gestión de requerimiento previo de pago lo tiene externalizado a través de la entidad EQUIFAX IBÉRICA S.L. (en adelante EQUIFAX), responsable de la impresión, envío y control posterior de las cartas de requerimiento de deuda. Aportaron para ello copia de la operativa del servicio "NOTIFICA" (cartas de requerimiento previo de pago).

De la documentación obrante en el expediente se desprende que, a su vez, EQUIFAX ha externalizado la prestación de este servicio a través de la empresa INDRA BMB S.L. (en adelante INDRA), en virtud de Contrato Marco de 8 de febrero de 2010.

- SF CARREFOUR expone que la afectada es titular de varios productos respecto de los cuales se ha producido impagos. Adjunta copia de cuatro

comunicaciones dirigidas a nombre de la denunciante, en las que se le requiere el pago de una deuda pendiente y se le informa de la posibilidad de inclusión en ASNEF en caso de impago. Cada copia de los requerimientos es acompañada por copia de sendos certificados emitidos por INDRA (en relación a la generación, impresión y puesta en Correos de los documentos) y por EQUIFAX (en relación a si tales comunicaciones constan como devueltas o no):

- a) Comunicación identificada con la referencia NT*****, de fecha 2 de enero de 2012 y dirigida a (C/.....2), Pontevedra. Se requiere el pago de una deuda por valor de 1.227,02 €, vinculada al contrato ***CONTRATO.1.

1. SF CARREFOUR adjunta certificado emitido por INDRA que establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT***** fue generado e impreso con fecha 4 de enero de 2012, habiendo sido depositado en Correos para su envío el día 9 de enero de 2012.

2. SF CARREFOUR adjunta certificado de 19 de julio de 2013 emitido por EQUIFAX conforme al cual se establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT***** no consta como devuelto.

- b) Comunicación de fecha 16 de abril de 2012 y dirigida a (C/.....1), Pontevedra. Se requiere el pago de una deuda por valor de 6.696,40 €, vinculada al contrato ***CONTRATO.12. El formato del requerimiento es idéntico al anterior, pero en la copia facilitada por SF CARREFOUR no aparece reflejada ninguna referencia similar con código NTxxx.

1. SF CARREFOUR adjunta certificado emitido por INDRA que establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****1 fue generado e impreso con fecha 18 de abril de 2012, habiendo sido depositado en Correos para su envío el día 19 de abril de 2012.

2. SF CARREFOUR adjunta certificado de 19 de julio de 2013 emitido por EQUIFAX conforme al cual se establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****1 (dirigido a nombre de la denunciante a (C/.....2), Pontevedra), no consta como devuelto.

- c) Comunicación de fecha 16 de abril de 2012 y dirigida a (C/.....1), Pontevedra. Se requiere el pago de una deuda por valor de 10.209,08 €, vinculada al contrato ***CONTRATO.3. El formato del requerimiento es idéntico al primero, pero en la copia facilitada por SF CARREFOUR no aparece reflejada ninguna referencia similar con código NTxxx.



1. SF CARREFOUR adjunta certificado emitido por INDRA que establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****2 fue generado e impreso con fecha 18 de abril de 2012, habiendo sido depositado en Correos para su envío el día 19 de abril de 2012.

2. SF CARREFOUR adjunta certificado de 19 de julio de 2013 emitido por EQUIFAX conforme al cual se establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****2 (dirigido a nombre de la denunciante a (C/.....2), Pontevedra), no consta como devuelto.

d) Comunicación de fecha 16 de abril de 2012 y dirigida a (C/.....1), Pontevedra. Se requiere el pago de una deuda por valor de 2.449,89 €, vinculada al contrato ***CONTRATO.4. El formato del requerimiento es idéntico al primero, pero en la copia facilitada por SF CARREFOUR no aparece reflejada ninguna referencia similar con código NTxxx.

1. SF CARREFOUR adjunta certificado emitido por INDRA que establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****3 fue generado e impreso con fecha 18 de abril de 2012, habiendo sido depositado en Correos para su envío el día 19 de abril de 2012.

2. SF CARREFOUR adjunta certificado de 19 de julio de 2013 emitido por EQUIFAX conforme al cual se establece que el requerimiento de pago identificado con la referencia NT*****3 (dirigido a nombre de la denunciante a (C/.....1)), Pontevedra, no consta como devuelto.

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 4.3 de la LOPD nos dice lo siguiente:

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

Dicho artículo impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero de datos sean exactos y respondan en todo momento a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2: *"Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley".*

Es, por tanto, el acreedor el responsable de que los datos cumplan con los requisitos que el artículo 4 de la citada LOPD establece, puesto que como acreedor, es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es él quien conoce si la deuda realmente existe o si ha sido saldada o no. Así se desprende del mencionado artículo 29 y se recoge expresamente en el artículo 38 1.a) y c) del Real Decreto 1720/2007, de 21/12, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD, (RLOPD):

"1. 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:

Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y

c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación."

Dadas las funciones que realizan estos ficheros en su contribución a la salvaguarda del sistema financiero y de la economía en general, por cuanto permiten a las entidades financieras, principalmente, conocer la solvencia de sus presentes o futuros clientes. Consciente de esta importante función, la Ley ha establecido un sistema de acceso al fichero más ágil, que visto se hace a instancias del acreedor y sin consentimiento del afectado, aunque con notificación posterior al mismo, pero la función que cumplen estos ficheros no puede imponerse por encima de la salvaguarda de los derechos fundamentales y de las previsiones plasmadas en la Ley en forma de tipos sancionadores

En conclusión debe considerarse, que aquel que utiliza un medio extraordinario de cobro como es el de la anotación de la deuda en un registro de morosos, debe garantizar el cumplimiento de todos los requisitos materiales (exactitud del dato) y formales (requerimiento previo) que permitan el empleo de este modo accesorio para conseguir el cobro de la deuda. No aplicar esta exigencia supondría, por el contrario, utilizar este medio de presión al recurrente sin el suficiente aseguramiento de las mínimas garantías para los titulares de los datos que son anotados en los registros de morosos.

A partir de lo anterior, debe señalarse que corresponde acreditar el cumplimiento de los requisitos al denunciado. Este sentido es necesario señalar que SF CARREFOUR ha aportado a esta AEPD, acreditación de la sucesiva remisión a los distintos domicilios que históricamente han ido constando en los ficheros de dicha entidad y facilitados por la denunciante, de una serie de comunicaciones en las que, para cada adeudo, se le requería el pago de una serie de cantidades debidas, así como la comunicación de que, en caso de no atender los pagos adeudados, se procedería a instar la inscripción de las distintas deudas en el fichero ASNEF-EQUIFAX.

No consta devolución de las comunicaciones realizadas. Junto a ello debe señalarse que las notificaciones realizadas fueron efectuadas antes de la inclusión en ASNEF-EQUIFAX en fecha 2 de enero de 2013, de lo que se deriva que se puso en funcionamiento dicho sistema.

Por tanto se acredita que la entidad denunciada ha cumplido con su obligación de poner en conocimiento del deudor el comunicado del requerimiento previo de pago.

III

En resumen, la inscripción de los datos de la denunciante en el fichero de solvencia patrimonial tuvo lugar el 2 de enero de 2013 según se deduce de la notificación de ASNEF-EQUIFAX que la representación de la denunciante aporta. Teniendo en cuenta que la entidad acreedora requirió el pago de las deudas contraídas con dicha entidad, mediante distintas comunicación de fechas 4 de enero de 2012 y 16 de abril de 2012, sin que conste su devolución y siendo dicha comunicación anterior a la inclusión citada, donde se le avisaba de la posibilidad de incluir sus datos en ficheros externos de morosidad, debe señalarse que lo aportado por la entidad denunciada contiene los elementos imprescindibles para entenderse producidos los requisitos impuestos por la normativa en materia de protección de datos, resultando acreditado que no se privó a la afectada de la posibilidad de hacer frente a la deuda antes de sufrir las consecuencias de que sus datos fuesen inscritos en dicho fichero. La reclamación se efectuó a través de una empresa externa que mantiene un fichero en el que constan las devoluciones y la carta enviada al denunciante a través de correos no consta como devuelta.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** y a D. **B.B.B.** en nombre y representación de D^a **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