



Expediente Nº: E/03656/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad-- **BANCO CETELEM, S.A--**. en virtud de denuncia presentada por Doña **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 Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) frente a la Entidad **BANCO CETELEM, S.A.** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta que:

*“...que **CETELEM** ha procedido a incluir los datos personales de su representada en los ficheros ASNEF y BADEXCUG sin que previamente le hubiera requerido el pago de la deuda ni le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito”*

Junto con su escrito se aporta la siguiente documentación:

- Copia de DNI de interesada.
- Copia de DNI de representante y autorización para representación.
- Copia de escrito de 24/07/2012 remitido por EXPERIAN, en el que se informa de que sus datos han sido objeto de una inclusión en el fichero BADEXCUG por parte de, entre otras entidades, CITIBANK, con fecha de alta 27/02/2011, por una deuda por valor de 3.116,37 €.
- Copia parcial de documento remitido por EQUIFAX, de fecha 26/07/2012, en el que se informa de que sus datos han sido objeto de dos inclusiones en el fichero ASNEF por parte de, entre otras entidades, CETELEM:
 - o Por una deuda dada de alta con fecha 09/03/2011, por valor de 3.460,60 €. Como dirección consta (**C/.....1**), Alicante.
 - o Por una deuda dada de alta con fecha 07/02/2012, por valor de 14.079,85 €. Como dirección consta (**C/.....1**), Alicante.
- Copia de documento remitido por EXPERIAN, de fecha 24/07/2012, en el que se informa de que sus datos han sido objeto de dos inclusiones en el fichero BADEXCUG por parte de, entre otras entidades, CETELEM:
 - o Por una deuda dada de alta con fecha 13/03/2011, y cuyo valor en el momento de remitir ese escrito asciende a 353,8 € (el máximo importe impagado objeto de inclusión ha sido 3.460,6 €). Como dirección consta (**C/.....1**), Alicante.
 - o Por una deuda dada de alta con fecha 07/02/2012, y cuyo valor en el momento de remitir ese escrito asciende a 1.093,42 € (el máximo importe impagado objeto de inclusión ha sido 14.079,85 €). Como dirección consta (**C/.....1**), Alicante.

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 **19/07/2013** se solicita a CETELEM información relativa a D^a. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto de la denunciante que consta en los sistemas de CETELEM, aquella es **(C/.....1)**, Alicante. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- CETELEM afirma tener implementado un sistema de requerimiento previo del pago basado en la generación automática y envío al deudor de diversas cartas reclamando el pago, en la que se incluye la advertencia de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia.

CETELEM tiene totalmente externalizado todo este proceso a través de la empresa EQUIFAX IBÉRICA SL (en adelante EQUIFAX). Se aporta copia del contrato firmado entre CETELEM y EQUIFAX, de 01/07/2009. En el marco del contrato señalado, una tercera entidad (INDRA MBM SL, en adelante INDRA) se encarga de la impresión, ensobrado y puesta en Correos de las comunicaciones.

- CETELEM aporta copia de tres requerimientos de pago remitidos a nombre de la denunciante, informándole de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago:
 - o De fecha 16/11/2010, identificado con el código NT*****1, relativo a una deuda por valor de 124,23 €. La comunicación se dirige a nombre de la denunciante a la dirección indicada en el primer apartado, pero no se recoge ni número de portal, ni de piso, ni de letra.
 - o De fecha 17/01/2011, identificado con el código NT*****2, relativo a una deuda por valor de 126,65 €. La comunicación se dirige a nombre de la denunciante a la dirección indicada en el primer apartado, pero no se recoge ni número de portal, ni de piso, ni de letra.
 - o De fecha 16/01/2012, identificado con el código 0022744, relativo a una deuda por valor de 813,17 €. La comunicación se dirige a nombre de la denunciante a la dirección indicada en el primer apartado, pero como número de portal consta "2".
- CETELEM aporta copias de tres certificados emitidos por la empresa INDRA BMB SL (prestador del servicio de correspondencia en virtud de Contrato Marco con EQUIFAX), conforme a los cuales:
 - o El requerimiento identificado con el código NT*****1 fue generado, impreso y puesto a disposición de Correos con fecha 18/11/2010.
 - o El requerimiento identificado con el código NT*****2 fue generado e impreso el 17/01/2011, y puesto a disposición de Correos con fecha



19/01/2011.

- o El requerimiento identificado con el código NT*****3 (no se corresponde, siquiera parcialmente, con el código del tercer requerimiento aportado) fue generado e impreso el 18/01/2012, y puesto a disposición de Correos con fecha 20/01/2012.
- CETELEM manifiesta que no consta que ninguna de las comunicaciones fuera devuelta. Al respecto la entidad manifiesta, expresamente, que *“no incorpora al fichero de solvencia aquellos clientes deudores en los que la comunicación de requerimiento previo de pago ha sido devuelta por correos, salvo en los supuestos en los que la referida devolución se hiciera constar por el funcionario correspondiente que la misma ha sido rechazada por el destinatario”*.

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 38.1 el Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“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:

- a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquella fuera de vencimiento periódico.*
- c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

III

En el presente caso, se procede a analizar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD 08/02/13 frente a la Entidad denunciada—**Banco Cetelem**—en la que pone de manifiesto lo siguiente:

*“...que **CETELM** ha procedido a incluir los datos personales de su representada en los ficheros ASNEF y BADEXCUG sin que previamente le hubiera requerido el pago de la deuda ni le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito”.*

A requerimiento de esta AEPD la Entidad denunciada—**Banco Cetelem**—manifiesta conforme a Derecho lo siguiente:

Que la denunciante mantiene **relación contractual** con la Entidad denunciada constando en sus sistemas de información los siguientes datos: Doña **A.A.A.** con domicilio en **(C/.....1)**.

Con carácter previo en los sistemas de información de la Entidad denunciada consta la siguiente dirección: **(C/.....1) (Alicante)**.

La Entidad denunciada—Banco Cetelem—tiene suscrito un contrato de prestación de servicios con la Entidad **Equifax Ibérica S.L.**, cuyo objeto principal consiste en el envío de la carta de requerimiento de pago previa a la inclusión en los correspondientes ficheros de solvencia patrimonial y crédito a los deudores de la referida entidad financiera.

Entre la documentación aportada—prueba documental—consta el proceso de generación e impresión de la correspondiente carta a la dirección que consta en sus sistemas asociada a la denunciante: requerimiento nº **NT*****1**.

El mismo fue puesto a disposición del Servicio Oficial de Correos, sin que se haya puesto de relieve ninguna anomalía en el envío en la dirección que consta aportada asociada a la afectada.

*“Por medio de la presente le requerimos formalmente el pago de la cantidad que nos adeuda que asciende a **124,23€**. En caso de persistir en el impago, Cetelem le comunica que será incluido en los ficheros de información de incumplimiento de las obligaciones dinerarias”.*

Esta última información consta en la copia de la carta aportada por la Entidad denunciada—**Banco Cetelem**—con fecha 16/11/2010; 16/01/13 y 17/01/13 enviada a la siguiente dirección: **(C/.....1) (Alicante)** en el caso de los dos primeros envíos y la siguiente dirección en el caso de la última carta de requerimiento previo de pago: **(C/.....1)(Alicante)**.

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 su Sentencia 76/1990, de 26/04, 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.*

La **presunción de inocencia** rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o **administrativa** (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una **actividad probatoria de cargo**, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

Por consiguiente, a tenor de la documentación aportada consta la existencia de una “deuda” cierta, vencida y exigible con la Entidad denunciada a nombre de la afectada y que ésta ha aportado la documentación que acredita la **comunicación** de la existencia de la misma, el requerimiento de pago y el modo de proceder a saldar la misma; así como, la advertencia de las consecuencias legales en caso de incumplimiento.

*“El pago del importe adeudado puede realizarlo mediante ingreso o transferencia bancaria en la cuenta que **Banco Cetelem, S.A** dispone en el Banco Santander con nº ***CCC.1, indicando nombre, apellidos y DNI del titular del contrato”.*

“...será incluido en los ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias”.

A mayor abundamiento, el término municipal de la denunciante es **Callosa d'en Sarria (Alicante)** si bien en la carta remitida el referido término aparece sin el apóstrofe de la fonética valenciana: **Callosa Densarria**; no siendo un error que permita acreditar la falta de envío de la referida comunicación, al constar el código postal **—03510—** y la dirección de la afectada que consta en los sistemas de información con varios envíos de “requerimiento de pago” advirtiéndole de las consecuencias del impago de la deuda.

Por tanto, no se aprecia el incumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de Datos, motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

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 la Entidad-- **BANCO CETELEM, S.A--.** y a Doña **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