



Expediente N°: E/03697/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades --**CITIBANK ESPAÑA, S.A.**-- y-- **DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL**-- en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 8 de mayo de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) frente a la Entidad **CITIBANK ESPAÑA, S.A.**, en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de maner sucinta lo siguiente.

Que la entidad **CITIBANK**, procedió a realizar un cargo en su tarjeta VISA CEPSA, con fecha 24/09/2013, correspondiente a una operación con CANAL+, no obstante manifiesta que él nunca contrató nada con dicha entidad.

Aporta copia de la boleta de **CANAL+** donde figura su número de tarjeta, no obstante el DNI que figura no se corresponde con el suyo, ni la firma tampoco.

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 11 de marzo de 2014, se realiza inspección en los locales de la entidad **CITIBANK ESPAÑA, S.A.**, realizando comprobaciones en los sistemas de la entidad se verificó que:
 - 1.1. Se verifica que el número de DNI **“***DNI.1”** se encuentra asociado a los datos de **A.A.A.**, incluido el número de tarjeta donde fue realizado el cargo.
 - 1.2. Se verifica que, es titular de dos números de tarjeta *****NÚMERO.1** y *****NÚMERO.2**, que según manifiesta el representante de la entidad, fue emitida con fecha 24/10/2012, según consta en la impresión de pantalla, al haber comunicado el cliente a CITIBANK el cargo no reconocido con fecha 24/09/2012.
 - 1.3. Se verifica que se le han realizado las siguientes retrocesiones: con fecha 01/03/2013 30€ en concepto “retrocesión comisión reclamación cuota impago”, con fecha 30/05/2013, se abona el cargo en disputa por el concepto “abono de cargo en disputa” por un importe de 62,57€, con esa misma fecha un abono de 9,92€ por el concepto “retrocesión de intereses” y con fecha 11/06/2013 se realiza una retrocesión de 88,82€ en concepto de “retrocesión de deuda” que según manifiesta el representante de la entidad correspondería a intereses y comisiones derivados de la deuda en ese intervalo de tiempo.
 - 1.4. Se verifica, que en este momento al cliente no le consta ninguna deuda y la cuenta está inactiva desde el 27/06/2013.
 - 1.5. Las inspectoras de la Agencia solicitan al representante de la entidad copia del expediente abierto en CITIBANK para investigar los hechos ocurridos, comprobándose que existen tres expedientes relativos a tres reclamaciones,

en los que constan diferentes comunicaciones con el cliente y con DIGITAL+. Con fecha 31/05/2013, se da por resuelta la reclamación, al recibir la devolución del importe en disputa por parte de DIGITAL+, como "Procedimiento de buena fe", al comprobar CITIBANK que la firma del cliente no coincidía.

2. Con fecha 11 de marzo de 2014, se realiza inspección en los locales de DTS DIRSTRIBUIDORA DE TELEVISIÓN DIGITAL, S.A., realizando diversas consultas en los Sistemas de información de la entidad se verifica que:
 - 2.1. Con el DNI "***DNI.1", correspondiente al denunciante, no existen datos asociados a ningún cliente.
 - 2.2. El Numero de la tarjeta VISA ***NÚMERO.1, en el que fue realizado el cargo, tiene asociado el NIF *****, que es el que aparece en la boleta de instalación, tanto asociado al titular de la tarjeta como al cliente, comprobándose que corresponde a Joaquín XXXXX, S.L., con domicilio en (C/.....1), Local cafetería #####, en la localidad de ***LOCALIDAD.1, (Murcia), figurando como fecha de alta 23/01/2012 y fecha de baja definitiva 17/09/2012. No obstante se comprueba que con fecha 19/03/2012 se había suspendido el servicio por impago.
 - 2.3. Se verifica que fue realizado un cargo de 30€ en esa tarjeta con fecha 24/01/2012, que coincide con la fecha de instalación, dicho cargo no fue devuelto y figura como autorizado y pagado. Asimismo se verifica que existe otro cargo de fecha 24/09/2012 que figura también autorizado y pagado, por un importe de 62,57€ y que según las manifestaciones de la representante de la entidad corresponde a los dos meses impagados cuando se suspendió el servicio, no obstante dan un margen de seis meses para poder recuperar al cliente y el importe impagado, sino se recupera, se le da la baja, procediendo en ese momento a intentar el cobro en la tarjeta que el cliente aporó en el contrato, donde figura la posibilidad de realizar los cargos en la citada tarjeta en caso de impago.

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 de la LOPD, determina:

*“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 comercial, 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 o comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso se procede a examinar la reclamación de fecha **08/05/2013** en dónde el epigrafiado pone de manifiesto los siguientes “hechos” en orden a su adecuación a la LOPD vigente.

“hacer uso del número de tarjeta de crédito en operaciones comerciales sin autorización, usurpando mi identidad y falsificando la firma (...)—folio nº 1--.

Por tal motivo se procede a realizar actuación de inspección en la sede de la Entidad denunciada—**Citibank España S.A**—vinculada al Acta de Inspección: **E/3697/2013**.

En los sistemas de información de la Entidad denunciada—**Citibank**—consta asociado al DNI del afectado: *****DNI.1**, la titularidad de dos tarjetas con la siguiente numeración--*****NÚMERO.1** y *****NÚMERO.2--**.

Dado que la denuncia presentada por el afectado está vinculada a “operaciones no autorizadas con la compañía DTS Distribuidora de Televisión Digital S.A” se procede a realizar pertinente inspección en la sede de la misma: E/3697/2013.

En dónde se concreta que asociado al DNI--*****DNI.1**—no existe ningún cliente asociado al mismo.

Con relación al número de tarjeta VISA —*****NÚMERO.1**—se comprueba que está vinculado al NIF *********, que es el que aparece en la Boleta de Instalación, comprobándose que corresponde a una tercera persona.

Por consiguiente, la Entidad que procedió al cargo en el nº de cuenta corriente del afectado—**DTS**— aporta copia de contrato en legal forma en dónde se plasma el número de tarjeta VISA cuya numeración corresponde con la del denunciante y la correspondiente autorización para proceder a efectuar cargos en la misma.

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN **29-04-2010** “La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación”.

Así pues, la Entidad denunciada—**Citibank**— se limitó a cargar en su cuenta corriente las cantidades generadas por un servicio asociado a su número de tarjeta en virtud de documento contractual legalmente válido, sin que sea posible determinar si se debió a un “error” o a un presunto fraude cometido por un tercero que actuó de mala fe.

A mayor abundamiento, la Entidad denunciada—**Citibank**—procedió a resolver la controversia con el cliente al *“recibir la devolución del importe en disputa por parte Digital+ como Procedimiento de buena fe”* al comprobar CITIBANK que la firma del cliente no coincidía; aportando copia de la carta remitida al cliente de fecha 21/01/2013.

En base a la documentación aportada por la Entidad denunciada—**Citibank**—no cabe apreciar vulneración alguna de la normativa vigente en materia de LOPD, motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

En lo sucesivo, el afectado al margen de la orden de bloqueo de cuenta a su Entidad financiera en el caso de adeudo de cantidades indebidas, en el marco de la LOPD puede ejercitar en caso de error en el tratamiento de sus datos de carácter personal el derecho de rectificación- art. 16 LOPD-- como derecho del afectado a que se modifiquen su datos inexactos o incorrectos.

La solicitud de rectificación deberá indicar a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse y deberá ir acompañada de la documentación justificativa de lo solicitado.

El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de rectificación en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud.

Respecto a la cuestión de la **falsificación** de la firma se trata de una cuestión de carácter penal (vgr. presunto delito de estafa arts. 248 y ss LO 10/1995), que excede del ámbito competencial de esta AEPD, cuyo conocimiento y, en su caso, enjuiciamiento corresponde al Juzgado de instrucción del lugar dónde se hayan cometido los hechos.

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 **CITIBANK ESPAÑA, S.A.**, y a Don **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