



Expediente Nº: E/03748/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. y VODAFONE ESPAÑA, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 04/06/2012 tuvo entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) escrito de denuncia presentado por D^a. **A.A.A.**, en el que expone que VODAFONE ha incluido sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial sin haberle requerido previamente el pago y teniendo en cuenta que la deuda informada es relativa a una factura que no ha pagado porque la misma es objeto de una reclamación que presentó ante la Junta Arbitral de Consumo (JAC) de Canarias. Junto con su denuncia aportaba copia de los siguientes documentos de relevancia:

Copia de factura de 22/10/2011 emitida por VODAFONE a su nombre.

Copia de solicitud de arbitraje presentada con fecha 16/12/2011.

La denuncia presentada, una vez admitida trámite, dio pie al desarrollo de las pertinentes actuaciones previas de investigación, en el marco del E/06206/2012. No obstante, por Resolución de 10/07/2013 se acordó el archivo de dichas actuaciones, por caducidad, ordenándose la paralela apertura del presente expediente E/03748/2013 de actuaciones previas de investigación, toda vez que los hechos objeto de análisis y constitutivos de presunta infracción no han prescrito.

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.

Con fecha 09/01/2013 se solicitó a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO S.A. (EXPERIAN) información relativa a **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG por parte de VODAFONE. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- A fecha 15/01/2013 no constaba información registrada con ese NIF. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- En los sistemas de la entidad (ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG) constan dos inclusiones vinculadas a esta persona, como consecuencia de la misma operación impagada (importe de la deuda informada: 510,66 €), identificada con el nº *****NÚMERO.1**:
 - o 1ª inclusión: fecha de alta 05/02/2012 y baja el 02/03/2012, como consecuencia del ejercicio del derecho de cancelación por parte de la afectada. La inclusión fue notificada mediante el envío de una carta de fecha 07/02/2012 a **(C/.....1) Las Palmas de Gran**

Canaria.

- o 2ª inclusión: fecha de alta 13/05/2012 y baja el 04/11/2012, como consecuencia del proceso automático semanal de actualización de datos. La inclusión fue notificada mediante el envío de una carta de fecha 15/05/2012 a **(C/.....1) Las Palmas de Gran Canaria.**

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- EXPERIAN manifiesta que en el fichero "XXXXXXXXXX", relativo a la gestión de los expedientes por parte de su Servicio de Protección al Consumidor, consta uno (**EXPTE.1) vinculado a la afectada. Se trata del ejercicio del derecho de cancelación mencionado anteriormente, y que tuvo entrada en EXPERIAN el 24/02/2012. Se aporta copia del expediente.

Con fecha 09/01/2013 se solicitó a VODAFONE información relativa a la denunciante en relación a la inclusión de sus datos en ficheros de información de solvencia patrimonial, y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- VODAFONE expone que incluyó los datos de la afectada en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito como consecuencia de una deuda de 510,66 €, fruto de que al solicitar la baja del servicio, la afectada tenía vigente un compromiso de permanencia cuya penalización estaba valorada en 400 € (debe tratarse de una errata, puesto que de la documentación adjunta se deriva que lo que se reclama por este concepto son 500 €), a lo que se sumaron los consumos de la última factura, que resultó impagada.

Se adjunta copia de la factura de 22/10/2011.

- VODAFONE manifiesta que no tiene constancia de ninguna reclamación arbitral presentada por la afectada. Expone que la única reclamación de la que tiene constancia fue la que realizó la cliente telefónicamente con fecha 18/11/2011, expresando su desacuerdo con el cargo de 500 € en concepto de penalización.

Se adjunta impresión de pantalla donde se recoge el citado contacto. En el mismo se aprecia que el operador ha dejado constancia de que la afectada dirigió un escrito a VODAFONE (no se adjunta copia), exponiendo su desacuerdo respecto a la penalización aplicada, que ella cifra en 100 € (afirma que fue lo que se le informó telefónicamente, y que no se le llegó a remitir el contrato). El operador le informa de que, tras haber realizado las pertinentes comprobaciones, el cargo que procede es el de 500 €.

- VODAFONE manifiesta que, ante el impago de la cliente, procedió a incluir sus datos en BADEXCUG con fecha 15/05/2012. Aporta impresión de pantalla con los datos facilitados para la inclusión, aunque no se recoge la fecha en que se produjo la misma.
- VODAFONE manifiesta que a raíz del inicio de las actuaciones previas de

investigación desarrolladas por parte de la AEPD procedió a excluir los datos de la afectada de BADEXCUG.

Con fecha 14/05/2013 se solicitó a la Junta Arbitral de Consumo de Canarias información relativa a la fecha de apertura del procedimiento arbitral instado por **A.A.A.**, y al momento en que VODAFONE tuvo constancia de tal circunstancia. Tal solicitud de información fue reiterada con fechas 15 y 18/07/2013. De la respuesta recibida se desprende:

- Que la Resolución de inicio del procedimiento arbitral es de fecha 07/06/2013, notificada fehacientemente a VODAFONE con fecha 17/06/2013, según acredita la copia de acuse de recibo adjunta.

A mayor abundamiento, expone la JAC que en el marco del procedimiento VODAFONE ha contestado señalando que anula el cargo por penalización y reduce la cuantía de la deuda a 110, 66 €.

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, dispone que: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”*.

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

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.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el

interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.

4. 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 aquéllos”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurran los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros *la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.*

La Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, abunda en este precepto y considera en su norma primera, “Calidad de los datos objeto de tratamiento”, punto 1: “La inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a los que se refiere” ese artículo 29 de la LOPD, “deberá efectuarse solamente cuando concurran los siguientes requisitos: a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada. b) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación”. Y se añade en el punto 3: “El acreedor o quien actúe por su cuenta e interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en el número 1 de esta norma en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común”.

Se trata, de la plasmación legislativa del principio de calidad del dato, que a tenor de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 8/11/2002, recurso 1152/1999, se infringe cuando se facilitan datos erróneos a un fichero de los regulados en el artículo 29 de la LOPD, que prestan servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, por la inclusión de datos no veraces en un fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Asimismo, el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 13/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, establece en su artículo 38 los requisitos para la inclusión de los datos en los ficheros de solvencia:

“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 concurran 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 aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.*

2. (...)

3. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente.*

El artículo 39 señala 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 no producirse el pago en el termino previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”.*

El artículo 43 dispone que: *“1. 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.*

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, implica que los datos que se incorporen a cualquier fichero deberán ser exactos y responder en todo momento a la situación actual de los afectados. La exigencia de que la deuda sea “cierta”, (artículo 38.1.a) del R.D. 1720/2007) responde al principio de calidad de los datos plasmado en el artículo 4.3 de la LOPD. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar a ficheros comunes datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, siempre que la información registrada en los ficheros de esta naturaleza respete el principio de veracidad y exactitud.

III

La Audiencia Nacional ha señalado en diversas sentencias (entre otras, SAN de 24 de marzo de 2004 y de 7 de julio de 2006) que los principios generales contenidos en el Título II de la LOPD definen las pautas a las que debe atenderse la

recogida, tratamiento y uso de los datos de carácter personal. En este sentido, la SAN de 25 de julio de 2006 expone: “...dichos principios sirven para delimitar el marco en el que debe desenvolverse cualquier uso o cesión de los datos de carácter personal y para integrar la definición de los tipos de infracción definidos en el artículo 44 de la LOPD, pues este precepto aborda la tipificación de las distintas infracciones mediante una remisión a los principios definidos en la propia Ley”. Entre tales principios se recoge – artículo 4.3- el de exactitud o veracidad, corolario del principio de calidad del dato, a través del cual se trata de garantizar y proteger la calidad de la información sometida a tratamiento -exacta y puesta al día- por la que debe velar quien recoge y trata datos de carácter personal.

En la Directiva 95/46 CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, que la LOPD traspone, establece en su artículo 6. I. d) que “Los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean....d) exactos, y cuando sea necesario, actualizados. Deberán tomarse todas las medidas razonables para que los datos inexactos o incompatibles, con respeto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificados”, indicando el apartado 6.2 que “Corresponderá a los responsables del tratamiento garantizar el cumplimiento de los dispuesto en el apartado I”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, implica que los datos que se incorporen a cualquier fichero deberán ser exactos y responder en todo momento a la situación actual de los afectados.

Por ello, la impugnación de la deuda, cuestionando su existencia o certeza, ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes para declarar la existencia o inexistencia de la misma, a través de resoluciones de obligado cumplimiento para las partes, impide que pueda hablarse de una deuda cierta hasta que recaiga resolución firme, y por tanto, la inclusión de la misma en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

En el supuesto examinado, de la información aportada por usted se desprende que presentó solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Canarias (JAC), con fecha 16/12/2011. Sin embargo, tal y como ha quedado acreditado, la fecha de la resolución de inicio del procedimiento arbitral es 07/06/2013 y ésta le fue notificada a la denunciada el 17/06/2013.

Se debe resaltar que para que la reclamación planteada impida la inclusión o la permanencia de los datos en los citados ficheros resulta necesario que la entidad informante de aquellos tenga conocimiento de la existencia de la impugnación, pues sólo así puede evitar la inclusión o proceder a la cancelación de los ya registrados.

Sus datos personales estuvieron inscritos en el fichero entre los periodos del 05/02/2012 – 02/03/2012 y del 13/05/2012 – 04/11/2012. Por tanto, ha quedado debidamente acreditado el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales al no existir ninguna incidencia con sus datos informada a ficheros de solvencia una vez iniciado el procedimiento arbitral, ya que la exclusión de sus datos se produjo meses antes del inicio de dicho procedimiento, según ha manifestado la denunciada, a raíz del inicio de estas actuaciones previas de investigación.

Por ello, de acuerdo con el principio de presunción de inocencia cuya invocación resulta plenamente justificada en el ámbito del Derecho Administrativo sancionador,

según consolidada doctrina del Tribunal Constitucional, no puede inferirse de los hechos denunciados la existencia de infracción de LOPD, al no haberse aportado prueba que determine que la entidad informante de los datos tiene conocimiento de la existencia del proceso de impugnación entablado por usted.

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 **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A.** y 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