

Expediente Nº: E/04057/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 29 de mayo de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** en el que declaran que formalizaron un plazo fijo con la entidad bancaria IberCaja, en la sucursal de San Juan de Alicante, para lo que la propia entidad creo y vinculo una cuenta corriente a dicho plazo fijo. Al vencimiento del plazo decidieron no renovarlo y traspasaron la totalidad del dinero a otra entidad bancaria.

No obstante, la entidad en lugar de hacer el traspaso total de la cantidad, sin el conocimiento y autorización de los denunciantes, retrocedieron la cantidad de 4,50 euros, por lo que mantuvieron viva la cuenta corriente, lo que para la entidad bancaria fue generando un crédito a favor de la misma. Aportan copia de los movimientos de la cuenta, donde figura un cargo de 4.50€ con fecha 4 de agosto de 2010.

Los denunciantes tuvieron conocimiento del saldo negativo que iba generando la cuenta cuando la entidad les envió una carta reclamándoles la cantidad de 27,72 euros y negándose a cerrar la cuenta si no se ingresaba en la entidad la cantidad reclamada.

Estos hechos fueron denunciados ante la Guardia Civil de San Juan (Alicante), con fecha 29 de junio de 2011 y ante el Servicio de Atención al cliente de IBERCAJA con fecha 19 de julio de 2011, aunque no recibieron respuesta. Aportan copia de ambas denuncias.

Así mismo, con fecha 10 de enero de 2012, presentaron una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que dio lugar a la Resolución de dicho organismo, de fecha 14 de mayo de 2012, cuya copia aporta y en el que dice textualmente:

“En relación con el resto de los motivos de la reclamación este Servicio de Reclamaciones estima que se ha producido una actuación de la entidad contraria a las buenas prácticas bancarias al no haber acreditado:

a) el consentimiento de su cliente a la contratación de la cuenta, así como al cobro de la comisión controvertida.

b) la no concurrencia de las condiciones para que no correspondiese a la reclamante soportar la comisión de mantenimiento de acuerdo con los criterios del Servicio

e) la notificación a su cliente de que se ha producido un saldo deudor en la cuenta, notificación que podría haber evitado que se produjesen mayores perjuicios a la reclamante”.

Desde entonces han estado recibiendo llamadas de despachos de abogados amenazando con medidas legales si no se efectúa el pago de un crédito con IberCaja

En diciembre de 2012, la denunciante recibió un escrito de la entidad en el que le informaban de la nueva regulación sobre transparencia de servicios bancarios adjuntando un nuevo contrato, el cual devolvió IberCaja junto con una carta dirigida al presidente de la entidad, cuya copia adjunta, en la que manifiesta no tener contratado ningún servicio con la entidad y su solicitud de cancelación de sus datos personales.

En febrero de 2013, la denunciante (**B.B.B.**) recibió una carta del Servicio de Atención Al Cliente de la entidad, cuya copia aportan, en la que se comunicaba textualmente:

"Damos instrucciones a la Oficina de San Juan de Alicante para que le sean abonados los 4,50 euros a los que hace referencia en su carta y procedan a cerrar la cuenta que mantenía en nuestra Entidad. 2.- De acuerdo con sus indicaciones y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, se han dado de baja en nuestro ficheros sus datos personales"

Los denunciantes manifiestan que acudieron de inmediato a la oficina de la entidad en San Juan, donde se negaron a entregarles un certificado del cierre de la cuenta alegando que no era posible porque ya no existían en la entidad datos personales suyos, no obstante se les quiso hacer entrega de los 4,50 euros en un sobre, pero sin ningún documento que acreditase el movimiento bancario, por lo que no recogieron dicha cantidad.

Sin embargo, en el mes de marzo de 2013 recibieron sendas cartas, fechadas en el 24 de enero de 2013, de una empresa denominada York Global Finace II S.A.R.L localizada en Luxemburgo, en la que les comunican que IberCaja les ha transmitido sus datos personales así como un "contrato de descubierto" y que la gestión del cobro de la deuda será realizada por otra empresa denominada Savia Asset Management SL, domiciliada en Madrid.

Los denunciantes se ponen en contacto telefónico con Atención al Cliente de IberCaja donde les confirman que sus datos personales continúan en el archivo de IberCaja y que la deuda ha sido vendida a York Global Finace, por lo que no pueden hacer nada al respecto

En mayo de 2013, han recibido dos cartas, fechadas el 15 de abril de 2013, en las que Savia Asset Management S.L les comunica que ha subcontratado el tratamiento sus datos personales con Espand Soluciones de Gestión SL, empresa de la que han recibido llamadas telefónicas, requiriéndoles el pago de una deuda con IberCaja y anunciándoles acciones judiciales

Los denunciantes manifiestan que IberCaja ha creado, con evidente mala fe y con el único objeto de lucrarse, una relación permanente con ellos, sin que hayan tenido el conocimiento y hayan prestado su consentimiento para ello, y que además han vendido sus datos personales a terceros.

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 11 de marzo de 2014, IBERCAJA BANCO S.A. ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con los hechos denunciados:

1. Aportan copia impresa de los datos que figuran en sus ficheros relativos a ambos denunciados donde constan, entre otros, nombres y apellidos, D.N.I., domicilio, y productos contratados, que constan todos ellos con fecha de cancelación, siendo la última fecha enero de 2013.
2. Según manifiestan, dado que uno de los denunciados (**B.B.B.**), había ejercitado el derecho de cancelación de sus datos, sus datos personales se encuentran en la actualidad en situación de bloqueo. No obstante, dado que la Agencia les ha solicitado información facilitan los datos bloqueados.
3. Aportan copia del Contrato de cuenta de depósito a la vista suscrito con fecha 29 de agosto de 2008 por ambos denunciados con la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (ahora IBERCAJA BANCO, S.A.), así como copia de los movimientos de la cuenta desde la fecha de su apertura en los que figura con fecha 4 de agosto de 2010, una transferencia externa por el importe casi total del saldo, quedando solo 4,50€, el resto de los movimientos de la cuenta son por intereses y gastos, por lo que el saldo deudor a fecha 4 de enero de 2013 era de 103,01€.
4. Aportan copia de los documentos correspondientes a cada uno de los adeudos realizados en la cuenta desde agosto de 2010 por liquidación de intereses y gastos, así como un adeudo por importe de 5 euros correspondiente al cobro de la comisión por la gestión del requerimiento del saldo deudor de la cuenta. Dicho requerimiento, cuya copia aportan, fue realizada mediante carta de fecha 16 de junio de 2011 y fue recibida por la titular de la cuenta.
5. En el contrato de apertura de la cuenta se pactó, tal y como se refleja en las condiciones particulares del contrato, el cobro de una comisión de mantenimiento de periodicidad trimestral. También se recoge el cobro de esta comisión en el apartado del contrato "Comisiones y Gastos repercutibles" donde se relacionan las comisiones aplicables a la cuenta, por lo que la liquidación de intereses se ha realizado según lo pactado en el contrato.
6. Así mismo, en el apartado del contrato "Vigencia", se establece que:

"Este contrato tendrá duración indefinida, pudiendo resolverlo cualquiera de las partes sin necesidad de alegar causa alguna. La liquidación de la cuenta consecuente con la rescisión del contrato se realizará de acuerdo con las condiciones económicas aplicables en ese momento.

En el caso de que la resolución se inste por IBERCAJA se producirá previa comunicación a cualquiera de LOS TITULARES cursada por cualquier medio admisible en Derecho, con una antelación mínima de quince días.

No obstante no será precisa aquella comunicación previa cuando la cuenta permanezca en saldo deudor y sin que hayan operado los intervinientes durante, al menos, dos años. Lo anterior sin que ello suponga renuncia ninguna a las acciones que asisten a IBER CA JA para resarcirse del importe adeudado.

Cuando se inste por EL TITULAR en cualquier momento mediante la retirada de los fondos y la firma del oportuno justificante. A estos efectos se encontrarán legitimados para cancelar la cuenta los intervinientes, atendiendo a la forma de disposición, siendo bastantes tantas firmas para cancelar como para disponer. Además y con carácter previo, EL TITULAR vendrá obligado a devolver a IBER CAJA todos los instrumentos y medios operativos de la cuenta y a liquidar el

saldo deudor y apuntes pendientes que pudieran existir de sobrevenir posteriormente apuntes que no se hubieran liquidado, todos LOS TITULARES responderán solidariamente de su pago y 4 de aplicación lo previsto en la cláusula "Descubiertos".

7. Aportan copia de la documentación que consta en el expediente relativo a la reclamación presentada por la denunciante ante el Banco de España y que incluye la propia reclamación, las alegaciones de IBERCAJA y el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como el escrito presentado por la entidad ante el Banco de España en el que indican que no se procede a la rectificación dado que la reclamante no solicitó la cancelación de la cuenta cuando hizo un traspaso del saldo a otra entidad.
8. Respecto a las conclusiones del informe del Banco de España manifiestan que: se refieren a la calificación de determinada actuación como contraria a las buenas prácticas bancarias por la falta de acreditación de determinados extremos referentes a los hechos objeto de la reclamación, sin que dichas conclusiones sean vinculantes para la entidad, motivo por el que no se procede a rectificar según las conclusiones del informe.
9. En relación con el criterio expuesto por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en su informe, indicando que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento cuando las cuentas se mantienen, con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario, consideran que dicho criterio, en el supuesto que ahora nos ocupa, no sería de aplicación por cuanto en las fechas en que son adeudadas las comisiones que han originado el saldo deudor no se mantenía la cuenta a tal fin, sin que los titulares hubieran procedido a su cancelación de acuerdo con lo dispuesto en las condiciones del contrato, la cuenta se encontraba abierta y susceptible de ser utilizada para cualquier operatoria por parte de sus titulares
10. Por último manifiestan que el crédito derivado del saldo deudor de dicha cuenta fue cedido por Ibercaja Banco, SA a la entidad York Global Finance II, S.á.r.l. con fecha 27 de Diciembre de 2.012 y la notificación de dicha cesión a los denunciante se efectuó mediante carta de fecha 24 de Enero de 2.013, según acreditan con la copia de los escritos remitidos, de lo que se desprende que la cesión de la deuda se realizó antes de que se comunicará a la denunciante por escrito que se han dado instrucciones a la oficina de S. Juan (Alicante), para que procedan a cancelar la deuda y a cerrar la cuenta que mantenía con la entidad y se han dado de baja en sus ficheros sus datos personales de acuerdo con su solicitud.

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

En el caso que nos ocupa D. **A.A.A.** y D^a. **A.A.A.** denuncian a la entidad bancaria Ibercaja por la reclamación de una deuda inexistente y su cesión a una tercera empresa, York Global Finance II S.a.r.l, que le reclama el pago de la misma.

Así, los denunciantes señalan que formalizaron un plazo fijo con la entidad bancaria Ibercaja, para lo que se creó y vinculó una cuenta corriente. Al vencimiento de dicho plazo deciden no renovarlo y traspasar la totalidad del dinero a otra entidad bancaria. No obstante la entidad bancaria no canceló la cuenta y la mantuvieron abierta, generando intereses, que fueron reclamados en un primer momento por el banco pero posteriormente por otra entidad, York Global Finance II S.a.r.l, a la que cedieron la reclamación de dicha deuda.

En este sentido, cabe destacar, en primer lugar, en cuanto a la cesión del crédito a York Global Finance II S.a.r.l lo siguiente:

El artículo 11 LOPD, establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

Ahora bien, añade el artículo 11, en su apartado 2.a) que el consentimiento para la cesión de datos no será preciso *“cuando la cesión está autorizada en una ley”*

En lo que se refiere a la posible habilitación legal para la cesión dispuesta en el artículo 11.2.a) de la LOPD, se debe señalar que es necesario analizar la normativa aplicada por la entidades imputadas (cedentes) para llevar a cabo la comunicación mediante una venta onerosa de los datos de carácter personal relativos a supuestos clientes deudores a una tercera entidad (cesionaria).

Tal negocio se encuentra recogido, en el ámbito puramente mercantil, en el vigente Código de Comercio, Título VI, de la compraventa y permuta mercantiles y de la transferencia de créditos no endosables, Sección Tercera, artículos 347 y 348. En concreto, dichos artículos disponen lo siguiente:

“Artículo 347

Los créditos mercantiles no endosables ni al portador, se podrán transferir por el acreedor sin necesidad del consentimiento del deudor, bastando poner en su conocimiento la transferencia.

El deudor quedará obligado para con el nuevo acreedor en virtud de la notificación, y desde que tenga lugar no se reputará pago legítimo sino el que se hiciere a éste.

Artículo 348

El cedente responderá de la legitimidad del crédito y de la personalidad con que hizo la cesión; pero no de la solvencia del deudor, a no mediar pacto expreso que así lo declare”.

En el presente caso, de la información aportada se desprende que se ha producido una cesión de crédito a favor de York Global Finance II S.a.r.l. para lo cual no resulta necesario el consentimiento del afectado como se recoge en el aludido artículo 347 del Código de Comercio.

En segundo lugar, en cuanto a la existencia o no de la deuda y la procedencia de la misma cabe señalar que la Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las que plantean los denunciante, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La existencia o no de la deuda así como si su procedencia es legítima o no deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 IBERCAJA BANCO S.A. y a D. **A.A.A.** y 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.