

Expediente N°: E/04592/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad BBVA, en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 03/07/17 tiene entrada en esta Agencia, escrito de **C.C.C.**, donde se denuncia que: *“La entidad BBVA ha incluido sus datos en el fichero de solvencia ASNEF por una deuda que no era cierta, siendo reclamada al servicio de atención al cliente en varias ocasiones y finalmente dirigiendo la reclamación al Banco de España, siendo en ese momento en que la entidad BBVA anula el apunte del saldo deudor en la cuenta pero NO dando de baja los datos en el fichero ASNEF, obligando a tener que ejercer el derecho de cancelación ante el fichero. Nunca se ha recibido el requerimiento previo de pago. La supuesta deuda corresponde a una tarjeta de crédito de la cual no existe contrato firmado y los datos de la deuda no son veraces pues incluyen intereses de demora ilegales por abusivos y comisiones de servicios no prestados”*. Se aporta, entre otra, la siguiente documentación:

- Correos electrónicos de fecha 15/11/16, entre la dirección [***EMAIL.1](#) y la dirección [***EMAIL.2](#) donde reclama que ha sido incluido en el fichero ASNEF por una deuda que BBVA generó en sus tarjetas de crédito y la respuesta de la entidad a dicha reclamación.
- Carta solicitando el derecho de cancelación ante ASNEF de fecha 08/03/17.
- Consulta del fichero ASNEF, fechada el 09/03/17 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante, informada por BBVA. La fecha de alta es el 14/07/16. El importe asociado a la deuda es 880,83 euros y el domicilio asignado al denunciante: **(C/...1)**.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la empresa BBVA, remite la siguiente información:

- Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección: **(C/...1)**.
- La entidad BBVA expone que ha contratado con la empresa NEXEA GESTION

DOCUMENTAL SA. para la realización de generación, impresión y ensobrado de la comunicación y puesta a disposición del servicio de correos la correspondencia que remite a sus clientes. Aporta copia del contrato de servicios entre ambas empresas.

- Aporta copia de la cartas, referenciadas con números **Nº.1; **Nº.2 y **Nº.3 y fechadas el 08/07/15; 13/06/16 y 17/06/16, respectivamente que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección arriba indicada, en la que se reclama el pago de la deuda contraída y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago, dando un plazo de diez días para que regularice la situación.
- Aporta certificado expedido por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL SA. que acredita la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales de la carta de requerimiento de pago con los números de referencia **Nº.1; **Nº.2 y **Nº.3 dirigida al denunciante a su dirección. Certifica que con fecha 14/07/15; 16/06/16 y 23/06/16, se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución por parte de dicho servicio las cartas referenciadas, no existiendo constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona.
- Aporta copia del Albarán de entrega en el Servicio Postal Correos por parte de la empresa NEXEA, donde figura la remisión de las cartas, con fechas 14/07/15; 16/06/16 y 23/06/16, en nombre de BBVA y con referencias: **REF.1; **REF.2 y **REF.3, sellados por la empresa.
- Aporta documento acreditativo del gestor postal en el que figura la remisión de las cartas, con fecha: 14/07/15; 16/06/16 y 23/06/16 en nombre de BBVA, con referencias: **REF.1; **REF.2 y **REF.3 y validadas por CORREOS.

Con fecha 15/09/17 y 19/09/17, el denunciante remite documentación adicional relacionada con la denuncia interpuesta el 03/07/17, en la que incluye:

- Carta de la entidad BBVA en contestación a su reclamación por los intereses aplicados a sus tarjetas de crédito: *"Después" y "a Tu Ritmo" con nº ***17 y ***59 respectivamente.*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, establece: *“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad BBVA, de una infracción del artículo 4.3) de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD).

III

No obstante, en el presente caso, BBVA aporta las cartas de requerimiento previo de pago, individualizadas y referenciadas; aporta el certificado de generación, impresión y puesta en el servicio de envío postales del requerimiento previo de pago; aporta el albarán de entrega en el servicio de envíos postales referenciado y sellado por la empresa; aporta el albarán del servicio de envíos postales CORREOS referenciado y validado por el organismo y aporta certificado de NO devolución del requerimiento previo de pago.

En lo que se refiere a la denuncia de los intereses, comisiones y otros conceptos cargados a las tarjetas, indicar que esta Agencia no es competente para determinar si la deuda y los intereses objeto de reclamación son legítimos o no, ya que habría de acudir a los órganos competentes para ello, tanto en la materia de la protección de los derechos del consumidor, como de la jurisdicción civil.

Esta Agencia lo que sí podrá, a efectos de determinar si concurren los requisitos vistos, es valorar si la deuda y los intereses que lo origina tienen al menos una apariencia de ser ciertos, vencidos y exigibles en el momento de su reclamación. En este sentido, de acuerdo a la documentación presentada por el denunciante y por la entidad BBVA, se deduce la existencia una relación comercial entre ambas partes derivada de la contratación, por parte del denunciante, de dos tarjetas de crédito: “Después” y “a Tu Ritmo”. También se puede deducir, de los datos que obran en el expediente, una apariencia de deuda derivada de dichas tarjetas de crédito, siendo los intereses y otros conceptos, considerados abusivos, los que se están reclamando.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD en relación con su inclusión en los ficheros de solvencia.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER: AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR: la presente resolución a BBVA, y a **C.C.C.**.

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.