



Expediente Nº: E/04650/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **Bankia SA** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de junio de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) **Bankia SA** en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

Que la entidad **BANKIA** remitió con fecha 19/12/2012 un escrito en su domicilio cuyo remitente era BANKIA, a través del cual le solicitaban el pago de intereses y comisiones por servicios correspondientes a una cuenta corriente de la que no es titular, por lo que manifiesta que dicha cuenta se habría abierto sin su consentimiento, ya que nunca ha firmado la apertura de ninguna cuenta con esa entidad.

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 10 de marzo de 2014, se recibe escrito de BANKIA, S.A., con relación a los hechos denunciados, en el que manifiestan que:
 - 1.1. Según consta en sus sistemas la cuenta de la que actualmente es reclamante el titular, ***CCC.1, proviene de la cuenta ***CCC.2, de la cual se reclaman los intereses y comisiones por servicios.
 - 1.2. El traspaso de cuentas se produce con motivo del cierre de la oficina 9791 en noviembre de 2013, siendo sustituida por la 0639.
 - 1.3. Se adjunta fotocopia del DNI. del cliente
 - 1.4. Se adjunta impresión de pantalla con los movimientos de la nueva cuenta, comprobándose que solo existen movimientos correspondientes a comisiones e intereses.
 - 1.5. Adjuntan además impresión de pantalla de otra cuenta de la que el denunciante es autorizado.
 - 1.6. Se adjunta copia de la solicitud de dos operaciones de préstamo personal, que no se llegaron a formalizar, no obstante el cliente aportó la siguiente documentación, de la que se adjunta copia:
 - 1.6.1. Nóminas de haberes, correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre de 2006.
 - 1.6.2. Vida Laboral a fecha 07/06/2006.
 - 1.6.3. Declaración de la Renta correspondiente al ejercicio 2005.

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 negocial, 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 negocial 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 **27/06/13** en dónde el denunciante pone de manifiesto los siguientes hechos en orden a determinar su adecuación a la normativa vigente en materia de protección de Datos.

“Que por lo tanto dicha cuenta ha debido ser abierta sin su consentimiento, ya que el mismo jamás ha firmado la apertura de ninguna cuenta corriente con dicha Entidad”—folio nº1--.

Los “hechos” anteriormente descritos encuentran acomodo legal en el art. 6.1 LOPD relativo al principio del consentimiento *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco** del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa”.*

En fecha **07/03/14** se recibe en esta AEPD escrito de alegaciones de la entidad denunciada—**Bankia**—sobre los hechos anteriormente expuestos.

*“Según consta en nuestro sistemas la cuenta que actualmente el reclamante es titular es la nº *****CCC.1**, que proviene de la cuenta *****CCC.2...**”.*

Por tanto, el cambio en el número de cuenta corriente se debió al cierre de la Oficina 9791, siendo sustituida por la Oficina 0639.

La cuestión objeto de controversia entre las partes, no se centra por tanto en materia de LOPD, sino en el marco de sus derechos como cliente de la Entidad financiera denunciada—**Bankia**—que en todo caso debió haberle informado del cierre de la sucursal y de la apertura de una nueva cuenta corriente con una numeración distinta asociada a sus datos de carácter personal.

Corresponde en todo caso al servicio de reclamaciones del **Banco de España** atender de las QUEJAS en materia de actuaciones deficientes en el funcionamiento normal de las entidades financieras.

El afectado tiene la condición de “cliente” de la Entidad denunciada—**Bankia**—lo que supone que **no** “se requiere su consentimiento al estar vinculado con la misma por una relación contractual” en el tratamiento de sus datos.

A mayor abundamiento, la Entidad denunciada—**Bankia**—aporta copia legible del DNI del afectado y manifiesta la condición de cliente del mismo.

De acuerdo a lo expuesto cabe concluir que no se aprecia vulneración en materia de LOPD, con independencia de que los hechos expuestos puedan ser objeto de denuncia ante otro organismo competente en el marco de sus derechos como cliente de la Entidad financiera referenciada; motivo por el que se ordena el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Puede en todo caso de estimarlo oportuno dirigir al Servicio de Atención al cliente de la Entidad financiera—**Bankia**—escrito de aclaración de la situación descrita relativa al cambio efectuado decidido por su Entidad; que no parece obedecer a una infracción administrativa, sino a una regularización de carácter interno debido al cierre de la sucursal del afectado.

La cuestión referente a la presunta falsedad documental en la firma del contrato es una cuestión que no entra dentro del marco competencial de esta AEPD, debiendo de estimarlo oportuno presentar **Denuncia** ante el Juzgado de Instrucción del lugar de comisión del presunto hecho delictivo en orden a realizar las diligencias de instrucción que se estimen necesarias a los efectos legales oportunos.

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 **BANKIA SA** 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