

Expediente Nº: E/04855/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 06/07/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifiesta que es titular de la tarjeta para mayores de 65 años de Carrefour que le proporciona descuentos en determinados productos. Señala que al acudir a un establecimiento de la cadena fue abordado por un comercial que le ofreció la contratación de la tarjeta Carrefour Pass para lo cual aportó sus datos personales (nombre y apellidos, DNI y domicilio) Al solicitarle su cuenta bancaria se negó a facilitarla y manifestó que no deseaba la citada tarjeta. Al llegar a casa recibió una llamada del comercial volviendo a insistir sobre la contratación de la tarjeta y que le facilitara su cuenta bancaria a lo cual se negó. Posteriormente en fecha 12/06/2017 recibió un SMS en el que se le informa que se ha completado su solicitud de tarjeta PASS con un número de cuenta bancaria que no es la suya y que desconoce.

Adjunta a su denuncia:

- Tarjeta de visita del comercial.
- Impresión de pantalla de SMS de fecha 15/06/2017 enviado por SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A. (en lo sucesivo CARREFOUR) con el texto: "SFCarrefour. Estimado JUAN se ha completado la solicitud de tarjeta Pass con número de cuenta ***CC.1. Gracias por tu confianza.
- Reclamaciones sobre los hechos efectuadas en fechas 16 y 17/06/2017 en un establecimiento de Carrefour.
- Respuesta remitida por CARREFOUR en fecha 27/06/2017 en el que se le informa de la apertura de una investigación sobre los hechos y que se ha anulado su tarjeta y bloqueado sus datos.

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. En los sistemas de CARREFOUR constan bloqueados los datos personales del denunciante (nombre y apellidos, DNI y domicilio). Figura una petición de tarjeta Pass, su emisión en fecha 15/06/2017 y anulación en fecha 16/06/2017.
2. CARREFOUR aportó copia de un contrato de solicitud de tarjeta Pass de fecha 12/06/2017 en el que constan los datos personales del denunciante y que figura firmado, así como de DNI del denunciante (anverso y reverso).

3. La contratación de la tarjeta Pass fue llevada a cabo por la empresa FLEXIBEOS, S.L. (empresa contratada para campaña de captación de clientes).
4. CARREFOUR dirigió a FLEXIBEOS, S.L. carta en fecha 11/07/2017 solicitando información sobre la reclamación efectuada por el denunciante en relación con la contratación de la tarjeta Pass efectuada por sus comerciales. No obtuvo respuesta al requerimiento.
5. En fecha 25/07/2017 CARREFOUR registró en el Juzgado Decano de Madrid denuncia contra FLEXIBEOS, S.L. por el presunto delito de estafa en relación con la contratación de la tarjeta Pass efectuada a nombre del denunciante.

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).

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) 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.”

III

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“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 negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados 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) *“...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 el 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 (...).*

Son pues elementos característicos 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.

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por CARREFOUR fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que se ha aportado copia del contrato de la tarjeta y del DNI denunciante, datos que éste facilitó en el momento de ofertarle la contratación de la tarjeta Pass.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una

persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD."

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que CARREFOUR empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación (contaba de copia de su DNI) y regularizó la situación denunciada de manera diligente, por cuanto al día siguiente de la reclamación del denunciante anuló la tarjeta Pass y bloqueó sus datos en sus sistemas, solicitando asimismo aclaración a la empresa (FLEXIBEOS, S.L.) que realizó la contratación, y con posterioridad presentó denuncia judicial contra la misma por presunta estafa en la referida contratación.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a CARREFOUR una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** y **D. 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 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