

Expediente N°: E/04895/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 31 de julio de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a **BANKIA, S.A.** (en lo sucesivo BANKIA) “por la vulneración de mis derechos tras ser incluida en dos ficheros de morosidad por una deuda que además de no haber sido reclamada, se deriva de un cobro en disputa del que la entidad ha tenido debido conocimiento”.

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Escrito de 26/07/2017 con el logotipo de EQUIFAX en el que figuran sus datos incluidos en el fichero Asnef por un producto de tarjeta de crédito, de la que es titular, por un saldo impagado de 137,12 €, siendo el informante BANKIA, S.A., y fecha de alta 10/07/2017.
-
- Denuncia de 14/08/2017 presentada en las dependencias del Cuerpo Nacional de Policía de ***LOC.1, Atestado nº X.X.X.1/17, “manifestando que en abril de 2017 se da cuenta de un cargo de 3.334,88 € con fecha 4/02/2014” en su cuenta y a través de su tarjeta. Y además que reclamado por escrito dos veces a la entidad y no ha obtenido respuesta.
- Escrito de 21/04/2017 con el logotipo de BANKIA sobre modificación de datos personales comunicando nuevo domicilio.
- Escritos de 3/08/2017 del Servicio de Atención al Cliente de BANKIA informando del inicio de la tramitación de su expediente de reclamación.

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:

BANKIA aporta, entre otros, los siguientes documentos:

- Impresión de pantalla con la dirección que la denunciante ha facilitado y que consta en los sistemas de la entidad.
- Actualizaciones realizadas respecto al tratamiento de los datos personales de la denunciante, una el 22/03/2016 donde figura como domicilio (C/...1) (*Las Palmas*) y otra el 21/04/2017 en la que se modifica el domicilio a (C/...2) (*Las Palmas*), firmadas por la denunciante.
- Cuatro requerimientos de pago realizados en fechas 22/02/2016, 21/12/2016, 21/03/2017 y 21/04/2017. Los tres primeros se remitieron a la dirección de (C/...1) (*Las Palmas*), por importes impagados respectivamente de 50,83€, 36,75 € y 38,49 € y el último a (C/...2) (*Las Palmas*) por importe de 34,54 €. Consta documentación justificativa de las cartas personalizadas e individualizadas, de la generación e impresión de los requerimientos de pago, de los albaranes de entrega al operador postal UNIPOST y los certificados de que no consta que ninguno de los requerimientos haya sido devuelto.

Informa además en su escrito de 25/10/2017 que los datos de la denunciante están dados de baja en los ficheros de solvencia.

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

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de BANKIA de una infracción del artículo 4.3. en relación con el artículo 38.1.c) del RLOPD.

En el presente caso se constata que BANKIA realizó cuatro requerimientos de pago previos a la inclusión de los datos en el fichero ASNEF, remitidos los tres primeros al domicilio que figuraba en los sistemas informáticos de la entidad y el cuarto a la nueva dirección facilitada el 21/04/2017. El alta en el fichero se produjo el 10/07/2017 y ante el requerimiento de información de la Agencia actuó con diligencia dando la baja en el fichero.

La denuncia presentada el 14/08/2017 en las dependencias policiales de Las Palmas sobre cantidades descontadas en la cuenta de la denunciante en el año 2014, deberán ser resueltas ante otras instancias, no siendo competencia de la Agencia dirimir sobre la veracidad o exactitud de las mismas.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no contrarios al principio de calidad del dato, consagrado en el art. 4.3 de la LOPD.

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 **BANKIA, S.A.** y **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