



Expediente Nº: E/04932/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L. y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 25 de junio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que, la entidad ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A. (ALCAMPO), ha procedido a la emisión y cargo de recibos correspondiente a un seguro de decesos que él no ha contratado, durante el periodo comprendido entre el 3 de febrero de 2014 y el 3 de marzo de 2014.

Recibió una llamada en enero de 2014, donde se le informaba del citado seguro, no obstante le decían que le mandarían los contratos para que lo estudiase, pero en la fecha en que se carga el primer recibo, aún no había recibido la documentación.

Con fecha 15 de abril, recibe una llamada en su caso, reclamándole una deuda, asimismo se procedió al cargo de un importe en su tarjeta de Alcampo, del que es cliente.

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 20 de octubre de 2014, se recibe en esta Agencia escrito de EQUIFAX IBERICA, S.L. en el que se pone de manifiesto que:
 - 1.1. A fecha 17/10/2014, no consta información asociada al denunciante en el fichero ASNEF.
 - 1.2. Existe una anotación en el fichero de NOTIFICACIONES, realizada por la entidad ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, por un importe de 80,19 y con fecha de emisión 17/05/2014.
 - 1.3. Existe una anotación en el fichero BAJAS, con fecha 23/05/2014, correspondiente a una deuda con ONEY SERVICIOS FINANCIEROS.
2. Con fecha 8 de octubre de 2014, se recibe en esta Agencia escrito de la entidad ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, E.F.C., S.A.U, con la que se adjunta la siguiente información y documentación:
 - 2.1. Los datos del denunciante que constan en su fichero, son los correspondientes al denunciante, constando los siguientes productos contratados por el mismo:

- 2.1.1. Contrato de tarjeta Alcampo, de fecha 28/08/1999.
- 2.1.2. Contrato de seguro de decesos, de fecha 18/12/2013. El importe es cargado como una compra, en forma de pago “fin de mes”, en la tarjeta Alcampo del cliente. La cuantía que hace referencia al seguro contratado se le envía al cliente a través de sus extractos,
- 2.1.3. El cliente abonó todos los recibos exceptuando los de fecha 1 de febrero, 1 de marzo y 1 de abril de 2014, que fueron devueltos.
- 2.1.4. Se adjuntan varias cartas de recobro remitidas al denunciante durante el citado periodo.
- 2.1.5. Se adjunta pantallazo de varios contactos con el cliente, entre los que consta uno de fecha de diciembre de 2013, figurando como PRODUCTO: “DECESOS”.
- 2.1.6. El cliente suscribió con fecha 28 de agosto de 1999 un contrato de tarjeta Alcampo, no obstante está pendiente de remitirlo.
- 2.1.7. No informan sobre el contrato de decesos.
- 2.1.8. Con fecha 13 de mayo de 2014, recibieron reclamación interpuesto por el denunciante en la Oficina de Consumo de Galicia. Dicha reclamación fue contestada por esa entidad con fecha 18 de mayo de 2014, indicando que la entidad había trasladado la reclamación a Helvetia, y que dicha empresa había confirmado la devolución de los cargos.
- 2.1.9. Se adjunta una grabación, en la que el denunciante aporta los datos de todos los familiares que cubriría la póliza, y donde le informan de que le mandarían la documentación para su estudio en 15 días, y que contaba con 30 días naturales para revocar el contrato, en caso contrario, la póliza quedaría contratada.

No obstante, el denunciante manifiesta no haber recibido dicho contrato.
- 2.1.10. La inclusión de los datos del denunciante en el fichero ASNEF, se produjo el 14 de mayo de 2014, debido a la devolución de los recibos anteriormente mencionada.
- 2.1.11. Se adjunta copia del requerimiento de pago previo, enviado al cliente, así como acreditación de dicho envío, realizado con fecha 29/04/2014.
- 2.1.12. La exclusión se produjo por la anulación de la póliza y cargos al denunciante.

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 6.1 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 comercial, 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 comercial 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.

III

En el presente caso, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse

en cuenta que del escrito de denuncia y de la diferente documentación aportada por los agentes intervinientes en este proceso investigación, se desprende que en enero de 2014 el denunciante recibió una llamada de la empresa denunciada donde se le informaba de la contratación de un seguro de decesos. ALCAMPO, en el mencionado proceso de actuaciones previas de investigación, aporta copia de la grabación donde el denunciante confirma los datos de todos los familiares que cubriría la póliza; le informan que le mandarían la documentación para su estudio en 15 días y que finalmente contaba con 30 días naturales para revocar el contrato, en caso contrario, la póliza quedaría contratada. Si bien, el denunciante manifiesta no haber recibido dicho contrato y, por tanto, considera que no se ha formalizado el mismo.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ONEY SERVICIOS FINANCIEROS empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que la entidad denunciada procede a la exclusión de los datos del denunciante del fichero ASNEF con fecha 23/05/2014 por anulación de la póliza y cargos a aquél, tal y como lo pone de manifiesto EQUIFAX IBÉRICA S.L. mediante el envío de documentación acreditativa al respecto a esta Agencia con fecha 20/10/2014.

IV

Asimismo debe señalarse, que la incidencia descrita se ha planteado ante el Instituto Gallego de Consumo de Pontevedra en fecha 21/04/2014, sin embargo, a fecha del escrito de denuncia, no consta resolución de aquél.

Y en este sentido, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Conviene subrayar que se trataría de una cuestión de consumo ya que la Agencia no es competente para determinar la legitimidad del contrato recogido en la grabación descrita en el apartado anterior.

V

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 EQUIFAX IBERICA, S.L. y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 EQUIFAX IBERICA, S.L., ONEY SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C., S.A. y a 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 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