



Expediente Nº: E/05028/2017

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BONDORA AS (ISEPANKUR AS)** en virtud de denuncia presentada por **E.E.E.** y teniendo como base los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 24 de agosto de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **E.E.E.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **BONDORA AS (ISEPANKUR AS)** por la utilización de sus datos personales para reclamarle varias deudas basadas en contratos para los que se utilizaron los datos del denunciante, pero que no fueron suscritos por él, y la inclusión de sus datos personales, en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG.

Que según el denunciante tuvieron lugar entre el 25/03/2015 y la fecha de presentación de la presente denuncia.

En la fecha del 23/10/2017, se recibe escrito presentado por el denunciante, en contestación a una solicitud de información. Y anexa, entre otra, la siguiente documentación:

5 denuncias presentadas ante la Policía denunciando la reclamación de una deuda que el denunciante no reconoce por parte de BONDORA. Las denuncias son de las fechas 11/05/2015 (debida a una carta recibida el **17/03/2015**), 01/09/2015 (debida a una carta recibida el **27/08/2015**), 05/11/2015 (debida a la recepción de 4 cartas según manifestación del denunciante, y otras 3 cartas de ASNEF), 01/11/2016 (debida a una carta recibida el **11/10/2016**) y 20/12/2016 (debida a una carta recibida el **15/11/2016**)

El denunciante manifiesta que envió cartas para que BONDORA se retractase de la reclamación de la deuda, y para ello aporta copia de dos cartas:

- o Una fechada el **25/03/2015** y dirigida a la dirección de BONDORA en Estonia
- o Una fechada el **22/03/2017** y dirigida a un apartado de correos en Alcobendas (Madrid). En esta carta, también solicita que le envíen toda la información disponible sobre la/s deudas y copia de las solicitudes de préstamo firmadas.

Copia de dos cartas en las que ASNEF-EQUIFAX notifica la inclusión de las siguientes deudas informadas por "ISEPANKUR OÜ" en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF:

- o Inclusión con fecha de alta el **25/09/2015** por un importe de 138,12 €.
- o Inclusión con fecha de alta el **02/10/2015** por un importe de 458,81 €.

Los antecedentes que constan sobre este expediente son los siguientes:

Denuncia presentada en la AEPD, en la fecha del 19/05/2017, correspondiente al E/03474/2017, que fue archivada debido a falta de contestación de requerimiento de información al denunciante. En dicha denuncia, se aportaba, entre otra, la siguiente información:

Copias de cartas enviadas por EXPERIAN al denunciante para notificarle las siguientes inclusiones informadas por "ISEPANKUR OÜ" en el fichero BADEXCUG:

- o Inclusión el **13/11/2016** por un importe de 11.586,63 €.
- o Inclusión el **13/11/2016** por un importe de 4.563,20 €.

Copia de carta de EXPERIAN, fechada el **09/02/2017**, en la que se indica al denunciante que se han borrado dos operaciones de la entidad "ISEPANKUR OÜ" relacionadas con su NIF en el fichero BADEXCUG.

Copia de carta de EXPERIAN, fechada el **27/03/2017**, en la que se indica al denunciante que no existen datos en el fichero BADEXCUG relacionados con su NIF.

Copias de cartas enviadas por EXPERIAN al denunciante para notificarle las siguientes inclusiones informadas por "ISEPANKUR OÜ" en el fichero BADEXCUG:

- o Inclusión el **16/03/2017** por un importe de 14.062,26 €.
- o Inclusión el **16/03/2017** por un importe de 5.457,84 €.

**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:

**"ISEPANKUR OÜ"**, en respuesta a solicitud de información, aporta la siguiente información:

1. Manifiestan que, en la primera ocasión que el usuario hace uso de los servicios de **"ISEPANKUR OÜ"**, el usuario tiene que identificarse aportando fotocopia del DNI para registrarse. En el caso de esta denuncia, se manifiesta que ese registro se produjo el día **11/01/2015**, y que se **aportó fotocopia del DNI** del denunciante, la cual se adjunta al escrito.
2. Aparte de los datos que aparecen en el DNI, se manifiesta que durante el registro del usuario también se recogen otros datos, los cuales se pueden ver en pantallazos del sistema de información que se adjuntan al escrito. Estos datos son los siguientes:

Teléfono móvil: **K.K.K.**

E-mail: **G.G.G.**

Factura a nombre del denunciante del Canal de Isabel II.

Manifiesta que solicitan los extractos bancarios de los cinco meses anteriores al registro, pero no se aportan: Se aporta una información de datos bancarios de una cuenta corriente distinta de la que aparecía en la factura del Canal de Isabel II. Los datos de esta cuenta corriente son los siguientes:

Entidad: **C.C.C..**

Número de cuenta: **D.D.D.**

La información sobre el importe de su pensión en 2014 (que también se aporta)

3. Se manifiesta que, en aquel momento (11/01/2015), la empresa operaba bajo la denominación social de "ISEPANKUR AS" y el dominio **\*\*\*WEB.1**, que en la actualidad es **\*\*\*WEB.2**.
4. Impresión de pantalla de los créditos solicitados en la cuenta abierta a nombre del denunciante en "ISEPANKUR OÜ", donde se puede apreciar que, entre el 27/04/2015 y el 09/08/2015 se denegaron un total de 8 créditos (no se especifica si fueron

denegados por "ISEPANKUR OÜ" o por el cliente de la cuenta) y 2 créditos concedidos:

Uno concedido el **20/01/2015** por valor de 2.365 €, con última fecha de pago el **26/10/2015**

Otro concedido el **11/06/2015** por valor de 5.000 €, con última fecha de pago el 02/11/2015.

En el escrito se manifiesta que se realizaron seis primeros pagos, y, a partir de entonces, se incumplieron el resto de obligaciones de pago, y eso fue lo que provocó la inclusión en el fichero de ASNEF-EQUIFAX

5. Se manifiesta que, a través de EQUIFAX, "ISEPANKUR OÜ" recibió solicitudes de exclusión del fichero ASNEF en tres ocasiones: 09/10/2015, 19/10/2015 y 26/02/2016. En la última ocasión (**26/02/2016**), **se adjuntaron denuncias presentadas a la policía**, pero "ISEPANKUR OÜ" manifiesta que, debido a su política crediticia, al no existir notificación oficial que indique que tienen que suspender las reclamaciones, **no se considera suficiente para justificar la suplantación de identidad o fraude**, y, por lo tanto, se continúa con la gestión del cobro.
6. Se anexa histórico de conexiones (entre el 01/01/2014 y el 05/01/2018) a la cuenta registrada a nombre del denunciante en "ISEPANKUR OÜ", junto con la direcciones IP desde las que se realizó la conexión.

**A.A.A.**, en respuesta a la solicitud de información de la Agencia Española de Protección de Datos, ha manifestado lo siguiente:

1. La cuenta bancaria **D.D.D.**, tras la absorción de la entidad C.C.C., se corresponde actualmente con la cuenta con número **F.F.F.**
2. Dicha cuenta tiene como **único titular** a **B.B.B.**, con **H.H.H.**. Además, la cuenta no ha tenido ningún otro titular desde su constitución el 21/07/2014 hasta su cancelación, producida el 13/12/2016.

## **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 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."*

## 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 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.

## III

El artículo 29 LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

*“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.*

*2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.”*

3. *En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.*

4. *Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos”.*

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurran los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que "*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*". El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

*“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurran los siguientes requisitos:*

*a*

*Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*

*b Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*

*c Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala ( SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo

insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

#### IV

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se desprende que la contratación objeto de esta denuncia se realiza el día **11/01/2015** por la empresa bajo la denominación social de “ISEPANKUR AS” y el dominio \*\*\*WEB.1, que en la actualidad es \*\*\*WEB.2.

En este sentido la entidad **“ISEPANKUR OÜ”**, ha referido a la Agencia Española de Protección de Datos que el denunciante el día **11/01/2015**, tras identificarse aportando fotocopia del DNI, se registró en su web para hacer uso de sus servicios, aportándose también otros datos como teléfono móvil ( **K.K.K.**), e-mail: **G.G.G.**, factura a nombre del denunciante del Canal de Isabel II, el importe de su pensión en 2014 y los siguientes datos bancarios, entidad **C.C.C.** con número de cuenta **D.D.D.**

Además, mediante impresión de pantalla, **“ISEPANKUR OÜ”**, acredita los créditos solicitados por el denunciante entre el 27/04/2015 y el 09/08/2015, uno el **20/01/2015** por valor de 2.365 €, con última fecha de pago el **26/10/2015** y otro el **11/06/2015** por valor de 5.000 €, con última fecha de pago el 02/11/2015.

En este sentido, **“ISEPANKUR OÜ”** manifiesta que se realizaron los seis primeros pagos, y, a partir de entonces, se incumplieron el resto de obligaciones de pago, siendo esta la causa que provocó la inclusión de los datos del denunciante en el fichero de ASNEF-EQUIFAX.

Por lo que pese a recibir del denunciante reiteradas solicitudes de exclusión del fichero ASNEF el 09/10/2015, 19/10/2015 y 26/02/2016, al no acreditarse documentalmente que el presente caso se trataba de un supuesto de suplantación de identidad o fraude, se continúa con la gestión del cobro.

Asimismo, esta Agencia ha constatado que los datos del denunciante han sido incluidos en los ficheros de solvencia patrimonial ASNEF y BADEXCUG, el 25/09/2015 y el 13/11/2016 respectivamente.

Sin embargo, de la documentación aportada junto al escrito de denuncia del denunciante, se desprende que **el denunciante tiene conocimiento de la deuda requerida con carácter previo a la inclusión en los citados ficheros**, gracias al requerimiento de pago efectuado por **“ISEPANKUR OÜ”**, ya que el denunciante interpone la primera denuncia ante la policía el 11/05/2015, tras recibir el requerimiento de pago, por lo que se desprende que dicha carta requiriéndole el pago fue de fecha anterior al 11/05/2015 .

Por lo tanto, al producirse la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial ASNEF y BADEXCUG, el 25/09/2015 y el 13/11/2016 respectivamente, se constata que el requerimiento de pago se realizó con carácter previo a la inclusión, al ser éste de fecha anterior a la denuncia interpuesta ante la policía el 11/05/2015.

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 la entidad **“ISEPANKUR OÜ”**, una vulneración normativa en materia de protección de datos, al haber actuado diligentemente en su contratación y requerirle el pago con carácter previo a la inclusión en ficheros.

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 **BONDORA AS (ISEPANKUR AS)** y **E.E.E..**

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