



Expediente Nº: E/05046/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **CAIXA CARD ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A., E.E.E.** en virtud de denuncia presentada por **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 19 de agosto de 2017, 25 de septiembre de 2017 y 07 de noviembre de 2017 tuvieron entrada en esta Agencia escritos de **D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **E.E.E.** por falta de requerimiento de pago previo a la inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, y contra **F.F.F.**, y **A.A.A.**, por falta de notificación de la inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF de las deudas con **C.C.C.**

Además, el denunciante manifiesta que estas deudas corresponden al año 2010, por lo que no deberían aparecer en ficheros de solvencia patrimonial y crédito, al haber transcurrido ya más de 6 años.

Junto a su escrito de denuncia anexa la siguiente documentación:

Cartas de **F.F.F.** fechadas el **14/08/2017** en las que se indica que el denunciante no tiene datos inscritos en los ficheros ASNEF EMPRESAS e INCIDENCIAS JUDICIALES Y RECLAMACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS. En dicha carta se indica que sí aparece en el fichero ASNEF, y se adjuntan los apuntes que aparecen en dicho fichero sobre el denunciante, que incluyen 3 apuntes informados por la entidad **C.C.C.** en los que la dirección que figura es la misma que el denunciante presenta en su denuncia. Las fechas de alta de estos tres apuntes son:

- o **16/12/2016** por un saldo impagado de 1.283,63.
- o **10/02/2017** por un saldo impagado de 2.395,58.
- o **10/03/2017** por un saldo impagado de 565,78.

Carta de **A.A.A.**, donde se anexan los datos del denunciante que están presentes en el fichero BADEXCUG a fecha de **23/08/2017**, apareciendo 3 deudas informadas por la entidad "ZEUS" con las siguientes fechas de alta:

- o **29/05/2016** por un saldo impagado de 565,78.
- o **18/12/2016** por un saldo impagado de 1.283,63.
- o **12/02/2017** por un saldo impagado de 2.395,58.

Carta de **F.F.F.**, en la que se puede ver que siguen apareciendo, a fecha de **21/08/2017**, las mismas deudas que se presentaron en la denuncia.

Correo de fecha de **19/08/2017**, en que el denunciante solicita información a *****EMAIL.1** sobre sus contratos de tarjetas de crédito y de las fechas de vencimiento de sus obligaciones de pago así como copias de los requerimientos de pago.

El denunciante manifiesta que, en contestación a esta petición, se le envían los contratos de tres tarjetas (y los aporta).

Correo de fecha de **18/09/2017** dirigido, entre otros, a *****EMAIL.1**, en que reitera la petición de información. Correo contestando al denunciante, fechado el mismo día **18/09/2017**, indicando que inician los trámites para resolver su petición.

Carta de CAIXABANK en la que anexas cartas de requerimientos de pago dirigidas a la misma dirección que el denunciante indicó en su denuncia; en estas cartas se indica que no se ha podido adeudar el importe del última recibo (no indicando la cantidad adeudada) y la forma en que puede regularizar la situación; igualmente, se indica la posibilidad de comunicar sus datos a ficheros de solvencia patrimonial y crédito, con las siguientes fechas:

- o **02/07/2013**
- o **03/03/2014**
- o En la carta, CAIXABANK manifiesta que, de la otra tarjeta de crédito que tiene contratada el denunciante, la carta del primer requerimiento de pago realizado es del 04/02/2008.

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:

F.F.F.,

Respecto a la notificación de inclusión de los datos del denunciante en el fichero ASNEF, tiene entrada, a fecha de 25/10/2017, un escrito presentado en nombre de **F.F.F.**, aportando, entre otra, la siguiente información:

1. Pantalla de la consulta de bajas, donde se observan tres apuntes de la entidad CAIXABANK PAYMENTS del tipo de producto "TARJETAS DE CREDITO" y con **fecha de baja 29/07/2015**.
2. Pantalla con la información de crédito presente en el fichero ASNEF para el NIF del denunciante a fecha de **24/10/2017**, donde se puede apreciar que siguen inscritas las tres operaciones informadas por C.C.C.. que indicaba el denunciante en su denuncia. Y, en las pantallas aportadas, se puede observar que las fechas de primer y último vencimiento impagado de las tres deudas son la misma: **MAR/2014 - MAR/2014**.
3. Carta fechada el **28/08/2017**, en que F.F.F. contesta al denunciante sobre su petición de cancelación presentada el **18/08/2017**, indicando que **no** se ha procedido a la cancelación debido a que C.C.C.. ha confirmado la existencia de la deuda.

A.A.A.,

Respecto a la notificación de inclusión de los datos del denunciante en el fichero BADEXCUG, tiene entrada, a fecha de 28/11/2017, un escrito presentado en nombre de **A.A.A.**, aportando, entre otra, la siguiente información:

1. En el escrito se manifiesta que había tres inscripciones en el fichero BADEXCUG del denunciante informadas por C.C.C., y que a fecha del escrito ya no aparecían debido a que se dieron de baja a fecha de 10/11/2017 por petición de la entidad informante. Para soportar esta manifestación, se aporta una copia del histórico de actualizaciones del fichero BADEXCUG, en el que se aprecian datos de tres inscripciones distintas:

Operación "***OPE.1" por importe impagado 565,78 y fecha de primer vencimiento 01/03/2014: aparece como primera fecha el **29/05/2016**, y aparece un apunte en el que se da de **baja el 10/11/2017**.



Operación “***OPE.2” por importe impagado 1.283,63 y fecha de primer vencimiento 01/03/2014: aparece como primera fecha el **18/12/2016**, y aparece un apunte en el que se da de **baja el 10/11/2017**.

Operación “***OPE.3” por importe impagado 2.395,58 y fecha de primer vencimiento 01/03/2014: aparece como primera fecha el **12/02/2017**, y aparece un apunte en el que se da de **baja el 10/11/2017**.

2. Carta fechada el **31/05/2016** dirigida al denunciante, en que se le comunica la incorporación de sus datos al fichero BADEXCUG por importe de 565,78 € con **fecha de inclusión el 29/05/2016**.
3. Carta del denunciante solicitando la cancelación de sus datos de GESCOBRO fechada el **12/06/2016** (en el escrito se manifiesta que las deudas de GESCOBRO son las mismas que las de C.C.C.).
4. Carta de contestación al denunciante fechada el **21/06/2016**, en la que se le indica que no se puede proceder a la cancelación de sus datos presentes en BADEXCUG debido a que la entidad GESCOBRO indica que son correctos.
5. Carta fechas el **01/09/2017** (con tampón de fecha 20/09/2017) del denunciante solicitando a A.A.A.. la cancelación de sus datos aportados por ZEUS al fichero BADEXCUG.
6. Carta de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., fechada el **20/09/2017**, indicando que es necesario que vuelva a enviar la solicitud adjuntando copia del DNI y firmándola (ya que, según manifiestan en su escrito, no le han dado curso a la solicitud por dudar de que la firma sea igual a la que aparece en el DNI aportado).

C.C.C..

Respecto a la legitimación de **C.C.C..** para incluir al denunciante en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, con fecha de 30/01/2018, tiene entrada un escrito presentado en nombre de dicha entidad, aportando, entre otra, la siguiente información:

- 1 Existen y se aportan los siguientes documentos como prueba de las cesiones de los créditos que originan la denuncia presentada ante la Agencia Española de Protección de Datos:

Testimonio notarial, de fecha 13/11/2017, de la elevación a público el día **09/09/2015** de un contrato por el que G.G.G.. cede a GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. una cartera de créditos, subrogándose en la posición jurídica de acreedor. En el escrito, se manifiesta que dicho contrato fue suscrito el **30/07/2015**.

Testimonio notarial, de fecha 13/11/2017, de la elevación a público el día **25/04/2017** de un contrato por el que GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. cede a B.B.B.. una cartera de créditos, subrogándose en la posición jurídica de acreedor.

- 2 Respecto al requerimiento de pago previo a la inscripción en el fichero de solvencia patrimonial y crédito al adquirir los créditos GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. se aporta la siguiente información:

Tres cartas remitidas por GESCOBRO y G.G.G.., fechadas el día **16/09/2015**, y dirigidas al denunciante (a la misma dirección que aparece en la denuncia) en que se informa de la cesión de los créditos y de los datos personales necesarios para gestionar el cobro de G.G.G.. a GESCOBRO, se requiere el pago inmediato y se informa de que, en caso de no proceder al pago en **30**

días, sus datos pueden ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial. Además, se informa de la nueva dirección postal y dirección de correo electrónico ante las que se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. En las tres cartas, las cantidades requeridas son, respectivamente, **565,78 €** (del crédito número *****CRED.1**), **1.283,63 €** (del crédito número *****CRED.2**) y **2.395,58 €** (del crédito número *****CRED.3**).

Contrato de prestación de, entre otros, los servicios de impresión, ensobrado, entrega al operador postal, certificación del envío y gestión de las devoluciones entre GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. y PROMARBA, SERVICIOS DE MARKETING S.L. fechado el **03/08/2015** por 6 meses, prorrogables.

Tres certificaciones de la empresa PROMARBA, SERVICIOS DE MARKETING S.L., realizadas el **13/11/2017**, de que un grupo de notificaciones entre las que están las tres citadas en el anterior párrafo se recibieron entre los días 15/09/2015 y 21/09/2015, y, concretamente las tres notificaciones dirigidas al denunciante se imprimieron y se pusieron en el servicio de envíos postales el día **16/09/2015**, dentro de un grupo de 27.444 notificaciones. Dentro de dichas certificaciones, también se certifica que no se han recibido incidencias de los servicios postales, no constando devolución de dichas notificaciones.

Albarán de PROMARBA, SERVICIOS DE MARKETING S.L. con un sello de CORREOS de fecha **16/09/2015** del franqueo de 27.444 objetos para el cliente GESCOBRO.

- 3 Respecto al requerimiento de pago previo a la inscripción en el fichero de solvencia patrimonial y crédito al adquirir los créditos B.B.B.. se aporta la siguiente información:

Tres cartas con códigos de barras remitidas por GESCOBRO y ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1 S.L., fechadas el día **09/05/2017**, y dirigidas al denunciante (a la misma dirección que aparece en la denuncia) en que se informa de la cesión de los créditos y de los datos personales necesarios para gestionar el cobro de GESCOBRO a B.B.B., se requiere el pago inmediato y se informa de que, en caso de no proceder al pago en **30 días**, sus datos pueden ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial. Además, se informa de la nueva dirección postal y dirección de correo electrónico ante las que se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. En las tres cartas, las cantidades requeridas son, respectivamente, **565,78 €** (del crédito número *****CRED.1**), **1.283,63 €** (del crédito número *****CRED.2**) y **2.395,58 €** (del crédito número *****CRED.3**).

Contrato de prestación de los servicios de envío de cartas de comunicación de cesión de crédito y de requerimientos de pago entre ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1 S.L. y EQUIFAX, fechado el **05/05/2017** por un año, prorrogable.

Tres certificaciones de la empresa SERVIFORM, S.A., realizadas el 19/05/2017, de que un fichero de notificaciones, entre las que están las tres citadas anteriormente dirigidas al denunciante (con códigos *****NT.1**, *****NT.2** y *****NT.3**) se recibieron el 10/05/2017, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día **11/05/2017** en el albarán número *****ALB.1**.

Albarán de CORREOS con fecha **11/05/2017** y con código de barras de 56.745 envíos para el cliente F.F.F. con número de referencia *****REF.1**.

Tres escritos de F.F.F., donde se manifiesta que, a fecha de **23/01/2018**, no consta que hayan sido devueltas las cartas con referencia ***NT.1, ***NT.2 y ***NT.3.

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 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 aquella 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.

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se ha constatado mediante testimonio notarial, de fecha 13/11/2017, por un lado la elevación a público el día **09/09/2015** de un contrato por el que **G.G.G..** cede a GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. una cartera de créditos, subrogándose en la posición jurídica de acreedor (en el escrito, se manifiesta que dicho contrato fue suscrito el **30/07/2015**) y por otro la elevación a público el día **25/04/2017** de un contrato por el que GESCOBRO COLLECTION SERVICES, S.L.U. cede a **B.B.B..** una cartera de créditos, subrogándose en la posición jurídica de acreedor.

Respecto al requerimiento de pago previo a la inscripción en el fichero de solvencia patrimonial y crédito al adquirir los créditos B.B.B.. se constata su realización mediante tres

cartas con códigos de barras remitidas por GESCOBRO y ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1 S.L., fechadas el día **09/05/2017**, y dirigidas al denunciante (a la misma dirección que aparece en la denuncia) en que se informa de la cesión de los créditos y de los datos personales necesarios para gestionar el cobro de GESCOBRO a B.B.B., se requiere el pago inmediato y se informa de que, en caso de no proceder al pago en **30 días**, sus datos pueden ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial. Además, se informa de la nueva dirección postal y dirección de correo electrónico ante las que se pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

En las tres cartas, las cantidades requeridas son, respectivamente, **565,78 €** (del crédito número *****CRED.1**), **1.283,63 €** (del crédito número *****CRED.2**) y **2.395,58 €** (del crédito número *****CRED.3**).

Se aporta además contrato de prestación de los servicios de envío de cartas de comunicación de cesión de crédito y de requerimientos de pago entre ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1 S.L. y EQUIFAX, fechado el **05/05/2017** por un año, prorrogable.

Así como tres certificaciones de la empresa SERVIFORM, S.A., realizadas el 19/05/2017, de que un fichero de notificaciones, entre las que están las tres citadas anteriormente dirigidas al denunciante (con códigos *****NT.1**, *****NT.2** y *****NT.3**) se recibieron el 10/05/2017, y se imprimieron, ensobraron y depositaron en servicios postales el día **11/05/2017** en el albarán número *****ALB.1**.

Además se constata su entrega y recepción mediante albarán de CORREOS con fecha **11/05/2017** y con código de barras de 56.745 envíos para el cliente F.F.F. con número de referencia *****REF.1**,

Así como su no devolución mediante tres escritos de F.F.F., donde se manifiesta que, a fecha de **23/01/2018**, no consta que hayan sido devueltas las cartas con referencia *****NT.1**, *****NT.2** y *****NT.3**.

Respecto a la falta de notificación de la inclusión en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito ASNEF y BADEXCUG, por parte de **F.F.F.**, y **A.A.A.**, respectivamente, a solicitud de **C.C.C.**, señalar que esta Agencia Española de Protección de Datos, tiene constancia de los protocolos de notificación de dichas entidades, los cuales utilizan medios que permiten constatar y garantizar la emisión y recepción de sus comunicaciones informando de la inclusión en sus 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 **CAIXA CARD ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO, S.A.**, **E.E.E.** y **D.D.D.**

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