



Expediente Nº: E/05065/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), con fecha de **30/07/2013**, escrito presentado por D^a **B.B.B.** (en lo sucesivo denunciante), en el que manifiesta que ha sido incluida en los ficheros de solvencia patrimonial denominados ASNEF y BADEXCUG a instancias de la entidad **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en lo sucesivo **VODAFONE**), por error ya que había dado de baja la línea y le remitieron una factura rectificativa.

La operadora reclama a la denunciante una deuda de 28,32€, con fecha de **20/12/2010**, y la empresa de gestión de recobros I.S.G.F. Informes Comerciales, S.L. (en lo sucesivo ISGF), requiere a la denunciante una deuda de 37,76€ de **VODAFONE**, el día **12/01/2011** y Oriola Abogados, con fecha de **17/05/2011**, por importe de 118€.

La operadora emite factura rectificativa a la denunciante del nº de línea **C.C.C.**, con fecha de **27/01/2011**, por total abono 41,87€.

La denunciante remite escrito, mediante fax, a Oriola Abogados, con fecha de **18/05/2011**, indicando que le han rectificado las facturas, porque ya había devuelto el terminal y solicitado la baja. Si bien no acredita el envío del mismo ni la recepción por parte del destinatario.

Las compañías ASNEF-EQUIFAX y EXPERIAN notifican a la denunciante la inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF y BADEXCUG, con fecha de 14/01/2012 y del 31/07/2011 respectivamente, por importe de 118€ de la entidad informante **VODAFONE**.

También, la denunciante aporta escrito dirigido al Departamento de bajas de **VODAFONE** en el que comunica lo siguiente:

Que en el mes de septiembre de 2010 contraté una nueva línea con VODAFONE, después le fue enviada la tarjeta SIM y el terminal gratuito que entraba en la promoción. Al recibirlo, y sin tan siquiera activarla tarjeta, decide devolverlo y solicitar la baja. VODAFONE le envió un mensajero para recoger al terminal y la tarjeta el 28 de septiembre de 2010. Por lo tanto nunca utilicé el teléfono ni la nueva línea (...).

Le fueron emitidas cuatro facturas de septiembre a diciembre de 2010.

He llamado al departamento de cobros y me han dicho que consta la devolución del terminal y la comunicación de baja pero que es requisito necesario comunicar esta solicitud de baja por escrito. Por ello les COMUNICO NUEVAMENTE MI DESEO DE DAR DE BAJA EL TELEFONO C.C.C.).

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 RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DE LA DENUNCIANTE EN EL FICHERO ASNEF: El NIF de la denunciante, con fecha de 05/11/2013, se encuentra incluido en el fichero denominado "ASNEF", cuyo responsable es la entidad ASNEF-EQUIFAX, con fecha de alta el 12/01/2012.
- 2 CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE EN EL FICHERO BADEXCUG: De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), responsable del fichero BADEXCUG, con fecha de 08/11/2013, no consta información asociada al NIF de la denunciante.

Sin embargo, ha sido dada de baja una incidencia asociada al NIF de la denunciante, con fecha de 05/11/2013, que fue dada de alta el día 31/07/2011, por petición de la entidad informante VODAFONE.

- 3 CON RESPECTO A VODAFONE: La compañía ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 13/11/2013, en relación con la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia lo siguiente:

La denunciante solicitó el alta del servicio **C.C.C.**, respecto a cuya gestión la denunciante pareció no estar conforme motivo por el cual procedió a la devolución del terminal asociado al servicio, pero en ningún momento solicitó de manera pro activa la baja del servicio. En los Sistemas de Información de la operadora consta que el servicio se dio de alta el 17/09/2010 y de baja el 14/01/2011.

La denunciante contactó directamente con VODAFONE, el 14/01/2011, informando que estaba recibiendo facturas por dicho servicio cuando en su día devolvió el terminal. La operadora estudió lo ocurrido y procedió de manera inmediata a dar de baja el servicio y a realizar el abono de 41,78 € por la deuda generada a raíz de las facturas comprendidas entre el periodo del 26 de septiembre y 26 de diciembre de 2010.

Al gestionar la baja del servicio, se generó una última factura de fecha 26 de enero de 2011 de importe 118 € por el compromiso de permanencia, factura que no existía en el momento de realizar el abono anterior.

Entre los contactos mantenidos por la denunciante se encuentra el de fecha 31/05/2011, indicando que *se le reclama un importe tras haberse dado de baja los servicios, no contacto, en seguimiento*. Con fecha de 16/06/2011 consta: *cierto caso no localizo a la clienta y son varios intentos. Reclama el cargo por baja servicio*.

Cuando han recibido el requerimiento de las presentes actuaciones han cancelado la deuda y han sido dados de baja los datos de la denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial con fecha de 08/11/2013.

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 4.3 de la LOPD, dispone que:

“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

La obligación establecida en el artículo 4.3 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

III

El artículo 6.1 de la LOPD, dispone que:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”.

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 o negociada entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

IV

En el presente caso, de la documentación aportada al expediente se desprende que los datos personales de la denunciante habían sido incluidos en ficheros de solvencia patrimonial con posterioridad a la solicitud de baja al no estar de acuerdo con la gestión del alta devolviendo el terminal, generándose una factura por baja anticipada, como consecuencia de un error.

En primer lugar, en cuanto a la inscripción de los datos personales de la denunciante en el fichero de solvencia patrimonial, resulta procedente destacar que el hecho de que exista una controversia sobre la cuantía de la deuda, no impide el acceso de los datos del presunto deudor al fichero sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dineraria. En este sentido se ha pronunciado la Audiencia Nacional en la sentencia de 29/02/2002, recurso 1200/2000., ha establecido lo siguiente: *“...entendemos que la conducta de la empresa, no infringe lo establecido en el artículo 4.3 de la Ley Orgánica 5/1992 (hoy LOPD) en la medida en que existía una situación de débito. Ciertamente el débito era discutido, pero de aquí no cabe inferir responsabilidad alguna por parte de la entidad recurrente pues en otro caso, bastaría con que el deudor discutiese la deuda para que no pudiese tener acceso al fichero”.*

En segundo lugar, hay que señalar que dentro del ámbito competencial de esta Agencia no se encuentra la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato, más allá de lo estrictamente referido a la observancia de los principios que fija la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal(en lo sucesivo LOPD) en materia de la protección de datos de carácter personal, por lo que para determinar la legitimidad o no de una deuda, habrá de instarse una clarificación ante las instancias correspondientes de consumo o ante los órganos jurisdiccionales competentes en la materia.

En tercer lugar, no existe constancia de que se haya interpuesto reclamación impugnando la deuda ante un órgano administrativo, judicial o arbitral competente para emitir una resolución vinculante para las partes sobre cuestiones

en materia de consumo. En definitiva, la tramitación de dicha reclamación vedaría e impediría que los datos del deudor tuvieran acceso al fichero en tanto no se dicte la citada resolución.

La exigencia de que la deuda sea cierta responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4,3 de la LOPD. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés 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.

Además, la denunciante procedió a devolver el terminal asociado al servicio por no estar conforme con la gestión del alta de la línea **C.C.C.**, si bien la baja no fue solicitada correctamente; la propia denunciante no acredita el envío ni su recepción. En este sentido hay que subrayar que la sentencia de la Audiencia Nacional de 27/01/2011 considera que ha concurrido el consentimiento si consta la solicitud de contratación aunque, posteriormente, el denunciante se retracte. Señala dicha sentencia que *“Evidentemente, retractarse de un compromiso comercial previamente adquirido no puede interpretarse como que se haya realizado un tratamiento de datos sin consentimiento”*.

Por último, en cuanto al grado de culpabilidad, no hay que olvidar que la jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asumen 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 la cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. Así, la Audiencia Nacional señala en su sentencia de 19 de enero de 2005, *“el debate debe centrarse en el principio de culpabilidad, y más en concreto en el deber de diligencia exigible a (...) en el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD, ... el elemento central de debate “no es la existencia misma de la contratación sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”*.

Pues bien, tras las reclamaciones telefónicas de la cliente, la empresa denunciada actuó con una razonable diligencia pues procedió a dar de inmediato la baja en los servicios contratados y a cancelar toda la deuda pendiente de la denunciante y, posteriormente, anulando el importe del compromiso y la baja en los ficheros.

Por tanto, 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 que permitan atribuir 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 **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** y a **B.B.B.**

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