

Expediente N°: E/05262/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de julio de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia haber sido dado de alta a su nombre una línea en los servicios de VODAFONE, negando haber contratado esa línea. Habiendo reclamado ante la operadora, informa que ésta concluyó que era un caso de fraude, si bien no aporta documento acreditativo de ello.

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. Aporta la entidad imágenes extraídas de sus sistemas donde constan todos los datos asociados al denunciante respecto del servicio **B.B.B.** Dicho servicio fue contratado a través del distribuidor Grupo Móvil Conéctate el 18 de diciembre de 2014, siendo dado de baja el 2 de febrero de 2015 a raíz del no reconocimiento de ese servicio por parte del denunciante.
2. Aporta la entidad listado de facturas emitidas, según el cual VODAFONE emitió al nombre del denunciante facturas mensuales desde el 22 de agosto de 2014 hasta el 22 de enero de 2015. Las facturas emitidas hasta el 22 de noviembre de 2014 eran todas ellas de importes idénticos de 18,15 €.

La factura de fecha 22 de diciembre de 2014 por importe de 40,72 €. La factura emitida en fecha 22 de enero de 2015 por importe de 101,39 € recoge los servicios de dos líneas, la número **C.C.C.** correspondiente a un modem USB, que el denunciante reconoce haber contratado, y la línea **B.B.B.** cuya contratación es negada por el denunciante.

En fechas 23 de enero de 2015 y 1 de febrero de 2015 se emitieron dos facturas por importes de 5.2 € y 39 € respectivamente. Finalmente, en fecha 22 de febrero de 2015 fue emitida al denunciante una factura por importe de 452.63 €.

3. Aporta VODAFONE facturas emitidas en fechas 22 de enero de 2015 y 22 de febrero de 2015 citadas. En la primera de ella se aprecian consumos, en la segunda aparece facturado el pago aplazado de un dispositivo.

4. En el registro de contactos con el denunciante aportados por VODAFONE aparece:

Llamada recibida el 22 de enero de 2015 según la cual el denunciante informaba de un alta no reconocida. En fecha 23 de enero de 2015 se anota:

*<<DPTO DE FRAUDE DECLARA CASO COMO NO FRAUDE-, EL ALTA HA SIDO EL 18/12/2014 EN EL SFID C**** QUE ES DE SU PROVINCIA. NO HAY CONSUMO. NO HAY CONTRATO. POSIBLE ERROR COMERCIAL>>*

En fecha 31/01/2015 se registra una anotación: “verificar tarificación por alta no reconocida”.

Anotación de fecha 16/07/2015 según la cual:

<<El cliente reclama en la tienda vf tú a tú Princesa el importe que se le pide por un error comercial que el propio dept de fraude reconoce. Solicitamos la anulación del pago a plazos porque nunca tuvo el terminal ha sido una mala praxis por parte de la tienda que se ha gestionado pasado 18/12/20114>>

Nota del 22/01/2015 según la cual:

*<< **B.B.B.** alta por sfid de su prov. sin uso y sin contrato, posible error de gestión comercial>>*

Nota del 16/7/2015 según la cual:

<<SOLICITAMOS QUE SE AUDITE LA DOCUMENTACION PARA COMPROBAR QUE EL CLIENTE NO TIENE EL TERMINAL Y NO LE CORRESPONDE LA DEUDA. YA QUE ESE CASO NO SE TERMINO DE RESOLVER PORQUE AL CLIENTE SE LE RECLAMA

IMPORTE QUE SE RECLAMA: 541,82 EUROS.>>

Nota de fecha 30 de julio de 2015 según la cual el cliente informa a la entidad que la firma del contrato es falsa.

Nota de fecha 20 de agosto de 2015 según la cual la D.G. de Consumo y Comercio de la Comunidad de Madrid en que reitera una reclamación cursada a VODAFONE en fecha 22 de mayo de 2015.

Nota de fecha 27 de septiembre de 2015 según la cual:

*<<Cliente manda denuncia, donde indica que no reconoce la línea **B.B.B.** con fecha de alta 18/12/2014 x SFID de la misma provincia, ya gestionado con Caso **D.D.D.** y Fax **E.E.E.**. Adjunta escrito par parte del distribuidor indicando que cliente acudió a su punto de venta en diciembre-14 para realizar la activación de una línea aportando para ello la documentación y firma de contrato, con misma firma que en la denuncia y reclamación que aporta. No fraude>>*

5. Informa VODAFONE que la primera reclamación recibida en VODAFONE del denunciante el 21 de enero de 2015, tras su análisis se concluyó el 31 de enero de 2015 con la baja definitiva del servicio. Posteriormente, las quejas del denunciante tanto directas, como a través de la Junta Arbitral, están relacionadas con la deuda asociada, si bien, VODAFONE asegura que nunca ha incluido al denunciante en ficheros de solvencia, ni tener constancia de la resolución del laudo.
6. Respecto a la contratación, aporta la entidad denunciada copia del contrato asociado al número objeto de controversia, así como copia del DNI asociado a esta contratación. A juicio de VODAFONE la firma del mismo, es coincidente con la del DNI aportado.
7. Se remite VODAFONE a la gestión del expediente arbitral, pero no aporta copia de la respuesta dada a la D.G. de Consumo.

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 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

En el supuesto que nos ocupa, 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 en los sistemas de información de Vodafone constan todos los datos asociados al denunciante en relación con el número de telefonía móvil **B.B.B.**, que dicho servicio fue contratado a través del canal distribución Grupo Móvil Conéctate el 18 de diciembre de 2014, dándose de baja el 2 de febrero de 2015 a raíz del no reconocimiento de ese servicio por parte del denunciante.

Por otra parte, señalar que Vodafone aporta copia del contrato suscrito por el denunciante y copia de su DNI. Asimismo, en el listado de facturas emitidas, consta que emitió al nombre del denunciante facturas mensuales en las que figuran dos líneas la **C.C.C.** y la **B.B.B.**. De la línea **C.C.C.** desde el 22 de agosto de 2014 hasta el 22 de diciembre de 2014, de las cuales hasta el 22 de noviembre de 2014 eran todas ellas de importes idénticos de 18,15 €, siendo la del 22 de diciembre de 2014 de 40,72 €, y de ambas líneas la emitida el 22 de enero de 2015 de 101,39 € que recoge los servicios de la **C.C.C.** correspondiente a un modem USB, que reconoce haber contratado, y la **B.B.B.** cuya contratación es negada por el denunciante.

En fechas 23 de enero de 2015 y 1 de febrero de 2015 se emitieron dos nuevas por importes de 5.2 € y 39 € respectivamente. Finalmente, en fecha 22 de febrero de 2015 fue emitida una factura por importe de 452.63 €.

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 29/04/2010 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.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Vodafone 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 Vodafone ha procedido a dar de baja la línea con fecha 2 de febrero de 2015 a raíz del no reconocimiento de ese servicio por parte del denunciante.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 VODAFONE ESPAÑA SAU una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 VODAFONE ESPAÑA SAU 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 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 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 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