



Expediente N°: E/05282/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, SANTANDER CONSUMER EFC SA en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de julio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta que *"al solicitar una operación financiera tuvo conocimiento de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad. Solicitó el acceso a sus datos a la empresa EXPERIAN, la cual le comunicó que habían sido informados por SANTANDER FINANCE en relación a una deuda, por importe de 2380,93€, contraída por el uso de una tarjeta bancaria que no había solicitado. Contacta con dicha entidad bancaria, la cual le comunica con fecha 28/03/2014 que no tiene sus datos personales informados en los ficheros de solvencia. Sin embargo ésta vuelve a incluirlos en los ficheros ASNEF y EXPERIAN, lo que le origina graves perjuicios"*.

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 17 de octubre de 2014 se solicita a SANTANDER CONSUMER EFC S.A información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, en relación a los datos de contratación con dicha entidad.

De la respuesta recibida en esta Agencia con fecha 11/11/2014 se desprende lo siguiente:

SANTANDER CONSUMER FINANCE (en adelante SCF) adjunta copia del contrato suscrito con fecha 2/12/11 por Dña. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación a la solicitud de una tarjeta Worten Mastercar, en el que cual como domicilio: **(C/.....1)(Valencia)** y los datos bancarios de domiciliación: *****CUENTA.1**. Se acompaña copia del DNI aportado en la solicitud de operación.

RESPECTO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR EL CLIENTE.

La entidad SCF manifiesta que en sus sistemas constan las siguientes comunicaciones:

- o Dirigido a la dirección@santanderconsumer.com figura una reclamación con fecha 19/03/2014, mediante la cual la afectada informa a la entidad de la suplantación de su identidad y solicita la cancelación y exclusión de sus datos de las listas de morosos.

SCF le contesta mediante escrito de fecha 28/03/2014, confirmando la baja de los ficheros de solvencia.

- o Con fecha 19/07/2014 la denunciante presenta escrito de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad SCF, reiterándose en los hechos denunciados y reclamados anteriormente a la entidad. Adjunta copia del DNI, copia del atestado nº *****/14 presentado ante la DGP y copia de la carta remitida por SCF con fecha 28/03/2014.

En esta ocasión SCF manifiesta que *se comprobó que la operación había sido vendida con fecha 20/03/2014 a la entidad IDR FINANCE IRELAND (nº de registro ***** y domicilio social (C/.....1), Irlanda, NIF ***NIF.2. Simultáneamente a la venta, a solicitud de la titular se da de baja en ASNEF en tanto el comité de fraude investiga el mismo.*

*Se compró la deuda con fecha 29/07/2014 y según manifiestan se formaliza la baja de los ficheros con fecha 16/10/14. En este sentido aportan copia del correo electrónico remitido con fecha 29 de julio de 2014 con la confirmación de recompra relativa a la operación ***OPERACIÓN.1.*

Constatado por la entidad el fraude, se disocia la operación y actualmente no constan datos de la afectada relacionados con dicha deuda.

*Se acompaña copia del escrito remitido a la afectada por SCF (documento Doc.5) informándole que una vez revisada la documentación aportada por la reclamante, relativa a la operación de tarjeta ***OPERACIÓN.14 y sometido al área de fraude, la tarjeta y la deuda han sido anuladas”.*

RESPECTO A LOS PRODUCTOS CONTRATADOS.

De la documentación aportada por la entidad SCF no se puede constatar los datos relativos a los productos contratados, fechas de alta y baja, domicilio y direcciones de contacto y cuentas bancarias.

Al efecto acompañan impresión de pantalla de fecha 11/11/14, relativa a los Impagados del Grupo, en la que figuran los datos de la cuenta ***OPERACIÓN.1, cuyo cliente con NIF ***NIF.1 figura disociado de la operación, indicándose como fecha en que se formalizó la recompra 16/10/2014 y figurando los datos del expediente a cero.

RESPECTO A LA INCLUSIÓN EN FICHEROS DE MOROSIDAD.

La entidad SCF aporta acreditación de la comunicación de referencia

000783908***OPERACIÓN.1 generada con fecha 27/04/2012 a nombre de Dña. **A.A.A.** en la dirección **(C/.....2)** y en la cual se le comunica la deuda derivada de la operación ***OPERACIÓN.1 por importe nominal de 281,70€, informando que en el caso de no producirse el pago en los próximos cinco días...los datos relativos al impago podrán ser comunicados a los ficheros ASNEF-EQUIFAX y EXPERIAN.

Al efecto adjunta certificación emitida por la empresa NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A relativa a la generación, impresión y puesta en el Servicio de Correos con fecha 03/06/2012 de la citada comunicación, sin que conste que haya sido devuelta.

No se aporta documentación en la que consten las fechas en que los datos de la afectada fueron comunicados para su inclusión en los citados ficheros.

- 2) Con fecha 17 de octubre de 2014 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación con deudas informadas por SANTANDER CONSUMER EFC S.A.

De la respuesta recibida con fecha 6 de noviembre de 2014, se desprende lo siguiente:

- En relación al IDENTIFICADOR *****NIF.1**, con fecha de consulta 04/11/2014:
 - o No consta información en el fichero ASNEF.
 - o Respecto al fichero de NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN, constan las siguientes notificaciones:

Siendo la entidad informante SANTANDER CONSUMER F, con fecha de emisión 09/06/2012 consta una carta enviada (dirección: **(C/.....2)**) por una operación impagada por importe de 461,70€.

Siendo la entidad informante IDR FINANCE IRELAND, con fecha de emisión 07/06/2014, consta una carta enviada en relación a un saldo impagado de 2.380,93€.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- o Asimismo en relación a las BAJAS asociadas a dicho identificador, las siguientes operaciones:

Operación con fecha baja en ASNEF 19/03/2014. Corresponde a la operación informada por SANTANDER C FINANCE con fecha de alta 08/06/2012 por un producto de "tarjetas de crédito" por importe de 2.380,93€. El motivo de la baja consta como "DIRECTA".

Operación con fecha baja en ASNEF 29/07/2014. Corresponde a la operación informada por IDR FINANCE

IRELAND, por un producto de “*tarjetas de crédito*”. El motivo de la baja consta como “*DIRECTA*”.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

- EQUIFAX expone que en sus sistemas figuran los siguientes expedientes asociados a la denunciante (*domicilio: (C/.....3) Santa Cruz de Tenerife*) y tramitado por el Servicio de Atención al Cliente:

- o Expediente número 2014/27689, relativo a la solicitud del derecho de acceso a sus registros en fichero ASNEF de fecha 18/02/2014. Fue atendido mediante escrito de fecha 04/03/2014 dirigido a la solicitante.

- o Expediente número 2014/54679, relativo a la solicitud del derecho de acceso a sus registros en fichero ASNEF e INCIDENCIAS JUDICIALESE Y RECLAMACIONES DE ORGANISMOS PÚBLICOS de fecha 16/04/2014. Fue atendido mediante escrito de fecha 08/05/2014 dirigido a la solicitante comunicándole que no existen datos inscritos asociados a su identificador y le remiten impresión de pantalla en la que consta expresamente la no existencia de datos a la fecha señalada.

- 3) Con fecha 17 de octubre de 2014 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A información relativa a Dña. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación con deudas informadas por SANTANDER CONSUMER EFC S.A.

De la respuesta recibida con fecha 30 de octubre de 2014, se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero BADEXCUG, realizada la correspondiente consulta con fecha 22/10/2014 no se ha encontrado ninguna operación impagada asociada al NIF indicado.

Respecto al fichero de NOTIFICACIONES, con fecha de emisión 12/06/2012 consta una notificación con número de operación ***OPERACIÓN.10000 enviada a la denunciante (dirección: **(C/.....2)**) como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad SANTANDER C. FINANCE en relación a un producto cuyo importe asciende a 461,70€.

Respecto al fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG, consta la operación impagada nº ***OPERACIÓN.10000 suscrita por SANTANDER C. FINANCE, con fecha de alta 10/06/2012 y fecha de baja 19/03/2014 por petición de la entidad informante.

En la aplicación informática “eSPaCio6” figura el expediente nº ***EXPTE.1 asociado a la denunciante, en relación a la solicitud de acceso a sus datos recibida por correo ordinario el día 19/02/2014.

Una vez realizada la consulta al fichero BADEXCUG por el Servicio de Protección al Consumidor y detectada una operación impagada asociada al DNI de la solicitante y aportada por SANTANDER C. FINANCE, se le informa mediante correo ordinario dirigido a la afectada con fecha 19/02/2014 (domicilio: **(C/.....3) Santa Cruz de Tenerife**).

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 SANTANDER CONSUMER EFC SA aporta copia del contrato suscrito con fecha 02/12/2011 por Dña. **A.A.A.** en relación a la solicitud de una tarjeta Worton Mastercard, en el que consta: el NIF de la denunciante, *****NIF.1**; como domicilio, **(C/.....1)(Valencia)**; los datos bancarios de domiciliación, *****CUENTA.1** y la firma de la denunciante, que se corresponde con la que consta en la copia del DNI que se aportó en el momento de realizar la contratación de la tarjeta de crédito.

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 el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, ya que SANTANDER CONSUMER EFC SA adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la existencia de un posible fraude de suplantación de identidad en la contratación de la tarjeta de crédito, a través de la recepción de la reclamación interpuesta por la denunciante con fecha 19/03/2014, SCF excluye, en esa misma fecha, los datos de la denunciante del fichero ASNEF y BADEXCUG relativos a una deuda derivada del uso de la tarjeta que ascendía a 2.380,93€.

Con fecha 19/07/2014 la denunciante presenta escrito de reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad SCF, reiterándose en los hechos denunciados y reclamados anteriormente a la entidad, adjuntando copia del atestado nº *****/14 presentado ante la DGP de la Oficina de denuncias de Tenerife Norte de fecha 05/03/2014. En esta ocasión SCF manifiesta que se comprobó que la operación había sido vendida con fecha 20/03/2014 a la entidad IDR FINANCE IRELAND, sin embargo simultáneamente a dicha venta, tal y como se ha señalado con anterioridad y a solicitud de la titular, se dan de baja los datos de la denunciante en los ficheros de solvencia en tanto el comité de fraude investiga el mismo.

Finalmente se recompró la deuda con fecha 29/07/2014 y constatado por la entidad SCF el fraude se anula la tarjeta y la deuda, no constando datos de la afectada en los ficheros ASNEF y BADEXCUG relacionados con dicha deuda.

Habría que añadir que la posible falsificación en la contratación o la suplantación de identidad debe 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 EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA y SANTANDER CONSUMER EFC SA 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 SANTANDER CONSUMER EFC SA y a Dña. **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