

Expediente N°: E/05290/2014

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. **D.D.D.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29 de julio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **D.D.D.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que a través de una empresa de financiación tuvo conocimiento en el mes de enero de la inclusión de sus datos en fichero de morosos.

Tras consultar con las dos posibles listas de morosos en las que pudiera encontrarse incluido, tuvo conocimiento de que la deuda reclamada procedía de la entidad SIERRA CAPITAL, la cual a su vez le comunicó que dicha deuda había sido comprada a la entidad VODAFONE S.A.U, quien originariamente la reclamaba.

Consultó con dicha compañía y ésta le comunicó que con fecha 19/04/2011 había realizado el alta de la línea **H.H.H.** con una supuesta copia de su DNI, fotocopia de una cuenta abierta en la entidad CAJA MADRID con la numeración **F.F.F.** y con los datos de una dirección que el denunciante no reconoce suya, en la provincia de Zaragoza.

Solicitó información a la compañía de telefonía sobre la fecha de solicitud de línea, copia del contrato y de las facturas asociadas a la misma, además de un número de reclamación y expediente; a lo cual manifiesta haber obtenido sólo negativas. A su vez corroboró en una de las sucursales bancarias de BANKIA (entidad fusionada con CAJA MADRID) que no figuraba en sus sistemas como cliente (actual o antiguo). A la vista de la situación, presentó denuncia por suplantación de identidad ante la DGGC y paralelamente tramitó una queja ante la Oficina de Arbitraje de Palma de Mallorca, motivo por el cual la entidad de telefonía condonó inmediatamente la deuda.

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: Con fecha 17 de octubre de 2014 se solicita a VODAFONE ESPAÑA S.A.U (en adelante VODAFONE) información relativa a D. **D.D.D.** con NIF **I.I.I.**, en relación a los datos de contratación.

De la respuesta recibida con fecha 4 de noviembre de 2014, se desprende lo siguiente:

Respecto a los datos personales del cliente, en su sistema constan:

Nombre: D. **D.D.D.**

Documento: **I.I.I.**

Teléfono: **H.H.H.**

Número cliente: **K.K.K.**

Tipo cliente: Particular.

Domicilio: **B.B.B.**

Domiciliación bancaria: CAJA DE AH. M.P DE MADRID

Nº cuenta de pago: **F.F.F.**

Se aportan impresiones de pantalla.

SOBRE LA CONTRATACIÓN

VODAFONE manifiesta que el **Sr. D.D.D.** dio de alta el servicio **H.H.H.** con los siguientes datos:

Nº Cuenta: **L.L.L.**

Tipo cuenta: facturable.

Domicilio de facturación: **A.A.A.**

Cuenta de Instalación: **L.L.L.**

Fecha Alta: 19/04/2011.

Fecha Baja: 21/02/2012.

Motivo Baja: PB.

Productos contratados: "Tarifa L Clásica" (TTMM3)

Añade que la baja se produjo por impago.

Se aportan impresiones de pantalla.

VODAFONE informa que no dispone del contrato suscrito con el **Sr. D.D.D.**

A su vez comunica que la contratación se realizó a través del siguiente distribuidor:

ABOUT LINE S.L, CIF **J.J.J.**, con dirección C/ **E.E.E.**

Se aporta impresión de pantalla.

Al efecto, adjunta copia del contrato "*Agencia Exclusiva Punto de Venta 2012-2015*" firmado entre las partes con fecha 1/04/2012 (documento nº 7) y en el que se recogen entre otros aspectos: "las obligaciones, términos y condiciones que Vodafone impone al canal de distribución en relación a las acciones fraudulentas (cláusulas 6.4, 6.5. 7.3 y 7.4) Vodafone podrá, realizando las correspondientes auditorías al distribuidor, comprobar si cumple con las características especiales impuestas. Para terminar, en el artículo 16.3, apartado c) en el cual se otorga a Vodafone la posibilidad de finalizar el contrato por la comisión de fraude en la actividad".

VODAFONE acompaña copia de las instrucciones sobre "Proceso General de Activaciones" que se remiten al distribuidor para la gestión de altas de los clientes (documento nº 8).

RESPECTO A LA FACTURACIÓN:

VODAFONE aporta un listado de doce facturas asociadas a la cuenta de cliente **L.L.L.**, emitidas durante el período comprendido entre 22/04/2011 al 22/03/2012 y de las cuales según manifiesta "ninguna de las seis facturas comprendidas entre el período de abril y septiembre de 2011 fueron abonadas, dando lugar a una deuda por importe de 325,80€. Dicha deuda fue vendida a SIERRA CAPITAL y posteriormente recomprada, por lo que ya está cancelada y no es objeto de reclamación" (documento nº 3).

No se adjuntan impresiones de pantalla ni copia de las citadas facturas.

RESPECTO A LOS EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES CON EL CLIENTE:

VODAFONE aporta copia de las siguientes comunicaciones y contactos mantenidos con el cliente a través de la Junta Arbitral de Consumo, en relación a los hechos denunciados (documento nº 4):

Caso I50493201, registro telefónico de fecha 03/04/2014, en cuyas notas se recogen los puntos reclamados por el cliente y presentados por la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares ante Vodafone (abono de los costes derivados, certificado de la condonación de la deuda y exclusión en listas de morosos). Las soluciones planteadas por la compañía son por una parte no asumir los costes derivados y comunicar al cliente mediante una carta que no se encuentra incluido en listados de solvencia a fecha de cierre del caso (04/04/2014).

Se aporta impresión de pantalla.

- a. Caso ***CASO.1, registro telefónico de fecha 19/06/2014, en relación a la citación enviada desde la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares (...@...) a la dirección de correo@vodafone.es, respecto a la audiencia prevista para el día 17/07/14.

i. *Las soluciones planteadas por Vodafone a los puntos reclamados (abono de los costes derivados, certificado de la condonación de la deuda y exclusión en listas de morosos) son: no asumir los costes derivados y enviar carta al organismo informando de la condonación de la deuda. Comprueba previamente que la deuda vencida de 325,80€ ha sido comprada por SIERRA CAPITAL y que la misma ha sido recomprada con fecha 20/02/2014.*

ii. *Se cierra del caso el 24/05/2013 y se envía carta al organismo.*

- b. Se aporta impresión de pantalla.

2. RESPECTO A LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS POR EL CLIENTE:

3. VODAFONE acompaña copia de las reclamaciones presentadas por terceros en nombre del cliente (**documento nº 5**):

- a. Notificación remitida por la Junta Arbitral de Consum de las Illes Balears a VODAFONE ESPAÑA S.A.U, (con sello de registro de salida nº 10506 de fecha 19/03/2014) en relación a la “resolución de admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y del inicio de procedimiento arbitral referido al expediente JAC-****/2014.” Adjunta a la misma se acompaña:

i. Solicitud de arbitraje presentada por el reclamante ante la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, con sello de registro de entrada 24/02/2014.

1. Incorpora copia de la siguiente documentación: declaración de los hechos, fotocopia denuncia en la Guardia Civil, fotocopia de las facturas e importes reclamados y fotocopia de la solicitud de

información bancaria presentada ante BANKIA.

Copia del escrito remitido por Vodafone a la Junta Arbitral de Consum, de fecha 4/04/2014, en respuesta a la cuestión planteada por el denunciante con número de referencia JAC-****/2014, mediante la cual informan: "...a pesar de la deuda de referencia L.L.L.) fue vendida por parte de Vodafone España S.A.U a Sierra Capital, a la vista de la reclamación recibida y con el fin de garantizar no solo una adecuada experiencia de cliente sino también una resolución favorable del presente asunto, hemos procedido a recomprar la deuda de referencia considerando que procede la condonación de la cantidad reclamada (325,80€)... y que los datos personales del cliente no constan en ningún fichero de solvencia patrimonial con motivo de la citada deuda a día de hoy".

Copia del escrito remitido por Vodafone a la Junta Arbitral de Consum, de fecha 19/06/2014, mediante el cual y atendiendo a la citación para audiencia de fecha 17/07/2014 referente al expediente núm. ****/14, manifiesta su imposibilidad de asistencia e informa de: "...la existencia inicial de un crédito a favor de Vodafone España S.A.U, cuyo origen es el impago por el Sr. **D.D.D.** de los servicios de comunicaciones electrónicas que le fueron prestados por Vodafone. En la actualidad y tras la adquisición del citado crédito, la titularidad del mismo se encontraría ostentada por la entidad Sierra Capital Management 2012 S.L, circunstancia que fue puesta convenientemente en conocimiento del deudor. A la vista de la reclamación recibida, de común acuerdo con Vodafone, ha decidido condonar la deuda de referencia L.L.L....".

Copia de la notificación remitida por la Junta Arbitral de Consum de las Illes Balears a Vodafone, notificándole con fecha 18/06/2014 "la designación de árbitro y citación para la audiencia a las partes en relación al expediente ****/14".

Copia de la notificación, dirigida desde la Junta Arbitral de Consum de las Illes Balears a Vodafone con sello de registro de salida núm. 28952 y fecha 30/07/2014, de Laudo Arbitral (expediente ****/14) mediante la cual se dicta a fecha 17 de julio de 2014: "... laudo que pone fin al procedimiento arbitral sin entrar en el fondo del asunto y que hace constar a las partes que para la resolución de su controversia, le queda expedita la vía judicial".

- 1) Con fecha 11 de mayo de 2015 se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a D. **D.D.D.** con NIF **I.I.I.**, en relación con deudas informadas por VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

De la respuesta recibida con fecha de entrada 11 de febrero de 2015, se desprende lo siguiente:

En relación al IDENTIFICADOR **I.I.I.**, a fecha de consulta 29/05/2015:

No consta actualmente información inscrita en el fichero ASNEF.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

Respecto al fichero de NOTIFICACIONES DE INCLUSIÓN, figuran las siguientes anotaciones:

Siendo la entidad informante VODAFONE ESPAÑA S.A, con fecha de emisión 14/01/2012, consta una carta enviada (dirección: **C.C.C.**) por una operación impagada (código: L.L.L.) con fecha de alta en fichero 12/01/2012, por importe de 325,80€. Se indica como fecha 1º vcto.: 29/04/2011 y fecha último vcto.: 30/09/2011. Figura devuelta el 08/02/2012.

Siendo la entidad informante VODAFONE ESPAÑA S.A, con fecha de emisión 03/03/2012, consta una carta enviada (dirección: **C.C.C.**) por una operación impagada (código: L.L.L.) con fecha de alta en fichero 02/03/2012, por importe de 325,80€. Se indica como fecha 1º vcto.: 29/04/2011 y fecha último vcto.: 30/09/2011. Figura devuelta el 21/03/2012.

Siendo la entidad informante VODAFONE ESPAÑA S.A, con fecha de emisión 24/03/2012, consta una carta enviada (dirección: **C.C.C.**) por una operación impagada (código: 09 L.L.L.) con fecha de alta en fichero 02/03/2012, por importe de 325,80€. Se indica como fecha 1º vcto.: 29/04/2011 y fecha último vcto.: 30/09/2011. Figura devuelta el 24/04/2012.

Siendo la entidad informante SIERRA CAPITAL, con fecha de emisión 10/01/2013, consta una carta enviada (dirección: **C.C.C.**) por una operación impagada (código: L.L.L.) con fecha de alta en fichero 09/01/2013, por importe de 325,80€. Se indica como fecha 1º vcto. y último: 29/04/2011. Figura devuelta el 13/02/2013.

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

Asimismo en relación a las BAJAS asociadas a dicho identificador, EQUIFAX informa de las siguientes incidencias incluidas en su momento por VODAFONE, posteriormente cedidas a SIERRA CAPITAL, ya canceladas y bloqueadas:

Informada por VODAFONE ESPAÑA S.A, con fecha de baja en ASNEF 21/02/2012 figura una operación de telecomunicación con fecha de alta 12/01/2012, por importe de 325,80€. El motivo de la baja consta como "CAU DOM".

Informada por VODAFONE ESPAÑA S.A, con fecha de baja en ASNEF 03/04/2012 figura una operación de telecomunicación con fecha de alta 02/03/2012, por importe de 325,80€. El motivo de la baja consta como "CAU REI".

Informada por SIERRA CAPITAL, con fecha de baja en ASNEF 25/02/2014 figura una operación de telecomunicación con fecha de alta 09/01/2013, por importe de 325,80€. El motivo de la baja consta como "F. PURA".

Se aportan impresiones de pantalla al respecto.

EQUIFAX expone que en sus sistemas figura el expediente de referencia **2014/4130** asociado al denunciante y tramitado por el Servicio de Atención al Cliente, relativo a la solicitud de acceso a sus datos registrados en fichero ASNEF. Fue atendido mediante escrito de fecha 23/01/2014 dirigido al solicitante (dirección:@gmail.com)

adjuntando la información asociada a su identificador a fecha 23/01/2014 y en la que figura una operación informada por SIERRA CAPITAL, con fecha de alta 09/01/2013, por un producto de telecomunicación por importe de 325,80€.

Se adjunta documentación relativa al expediente.

- 2) Con fecha 11 de mayo de 2015 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A información relativa a D. **D.D.D.** con NIF **I.I.I.**, en relación con deudas informadas por VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

A fecha de firma del presente informe no consta registrada en esta Agencia ningún escrito de respuesta al requerimiento efectuado.

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

En el supuesto que nos ocupa hay que analizar dos cuestiones, de un lado el tratamiento de datos del denunciante por Vodafone España SAU, al haber cedido sus datos a la entidad Sierra Capital sin su consentimiento, y en segundo lugar, la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por el citado crédito objeto de contratación fraudulenta, inclusión realizada por Sierra Capital.

En cuanto al tratamiento de datos del denunciante por Vodafone, cabe señalar que el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

Ahora bien, añade el artículo 11, en su apartado 2.a) que el consentimiento para la cesión de datos no será preciso *“cuando la cesión está autorizada en una ley”*

El Código de Comercio habilita la cesión de datos sin consentimiento del afectado en los supuestos de cesión de créditos al disponer en su artículo 347 que *“Los créditos mercantiles no endosables ni al portador, se podrán transferir por el acreedor*

sin necesidad del consentimiento del deudor, bastando poner en su conocimiento la transferencia.

El deudor quedará obligado para con el nuevo acreedor en virtud de la notificación, y desde que tenga lugar no se reputará pago legítimo sino el que se hiciere a éste”.

Añade el artículo 348 del citado Código de Comercio que “el cedente responderá de la legitimidad del crédito y de la personalidad con que hizo la cesión; pero no de la solvencia del deudor, a no mediar pacto expreso que así lo declare”

En el presente caso, de la información aportada se desprende que se ha producido una cesión de crédito a favor de Sierra Capital, para lo cual no resulta necesario el consentimiento del afectado como se recoge en el aludido artículo 347 del Código de Comercio. La cesión de Vodafone a Sierra Capital se produjo en fecha de 9 de enero de 2013, por lo que la posible infracción de Vodafone ha prescrito.

III

En cuanto a la segunda cuestión objeto de análisis, en concreto, la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por la contratación de un crédito de financiación, inclusión realizada por Vodafone y Sierra Capital, se ha tener en cuenta lo siguiente:

De acuerdo con el principio de calidad de datos, recogido en el artículo 4 de la LOPD, *“los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.”*

Este principio de exactitud y veracidad de los datos se recoge, asimismo, en el artículo 29 de la LOPD, que establece en su apartado 4, en cuanto a los ficheros que contienen datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, que *“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”.*

Por su parte el artículo el artículo 38 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD), señala en el apartado 1.a) lo siguiente: *“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.”*

Por otro lado, cabe analizar la actuación de la entidad Sierra Capital respecto a la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de morosidad.

El principio de culpabilidad previsto en el artículo 130.1 de la Ley 30/1992, dispone que solo pueden ser sancionadas por hechos constitutivos de infracción administrativa los responsables de los mismos, aun a título de simple inobservancia. Esta simple inobservancia no puede ser entendida como la admisión en el derecho administrativo sancionador de la responsabilidad objetiva, que está proscrita.

Como señala la STS de 18 de marzo de 2005, recurso 7707/2000, es evidente *“que no podía estimarse cometida una infracción administrativa si no se concurriera el elemento subjetivo de la culpabilidad o lo que es igual, si la conducta típicamente constitutiva de la infracción administrativa no fuera imputable a título de dolo o culpa”*.

En suma, el principio de culpabilidad, en palabras del Tribunal Constitucional (STC 246/1991, de 19 de diciembre) *“constituye un principio estructural básico del derecho administrativo sancionador”*.

En este caso se aprecia una ausencia de culpabilidad en la conducta de Sierra Capital en la medida en que la misma fue comprada el 9 de enero de 2013 a Vodafone para poder gestionar el cobro de las mismas, sin conocer que la del denunciante procedía de una contratación fraudulenta, es decir, se trata de un tercero que actuó de buena fe y sin conocimiento del origen de la deuda, únicamente de la deuda en sí, por lo que no puede entenderse cometida la infracción y, en consecuencia, no procede el inicio de un procedimiento sancionador.

Finalmente reseñar que fue recomprada por Vodafone tras recibir la reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears procediendo a cancelar los datos del denunciante en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito Asnef y Badexcug, produciéndose la condonación de la deuda.

Por otra parte, esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes.

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 y a Sierra Capital una vulneración 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:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a VODAFONE ESPAÑA SAU y a D. **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 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