



Expediente Nº: E/05361/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27/08/2016 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** (en lo sucesivo BBVA), por los siguientes hechos: la entidad denunciada ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Notificación de inclusión en **BADEXCUG** de fecha 16/08/2016 referenciada e individualizada a nombre del denunciante, con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 14/08/2016 y cuyo saldo impagado asciende a 204 euros.

Notificación de inclusión en **ASNEF** de fecha 12/08/2016 referenciada e individualizada a nombre del denunciante a la dirección **(CL/....1)** (Huelva), con referencia a una situación de incumplimiento con la entidad denunciada y detalle de la deuda cuya fecha de alta es 11/08/2016 y cuyo saldo impagado asciende a 204 euros.

Hay que señalar que el 22/11/2016 UNOE BANK, S.A. (en lo sucesivo UNOE) fue absorbido por BBVA por lo que cualquier referencia a UNOE hay que entenderla referida a BBVA.

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:

- BBVA en su escrito de fecha de registro 27/12/2016 ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como domicilio fiscal de la denunciante **(CL/....2)** (**Huelva**). Esta dirección no coincide con la facilitada por la denunciante a la Agencia.

UNOE tiene contratado a Nexea Gestión Documental, S.A. (en lo sucesivo NEXEA), la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

Copia del contrato, suscrito a fecha 25/07/2011 entre Opplus Operaciones y Servicios, S.A. y NEXEA que regula la prestación del servicio de la generación, impresión, puesta en el servicio de envíos postales y gestión de las devoluciones de los requerimientos de pago emitidos por UNOE.

Copia de 2 cartas:

o Carta, nº *****CART.1** y fechada a 17/05/2016, que remite la entidad

denunciada a la denunciante a la dirección **(CL/....1)** (Huelva) en la que se reclama el pago de la cuotas impagadas de fechas 05/03/2016, 05/04/2016 y 05/05/2016 por importes de 71,15 euros, 71,59 euros y 72,93 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días.

- o Carta, nº *****CART.2** y fechada a 15/07/2016, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **(CL/....1)** (Huelva) en la que se reclama el pago de las cuotas impagadas de fechas 05/05/2016, 05/06/2016 y 05/07/2016 por importes de 76,65 euros, 71,62 euros y 71,85 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días.

Copia del certificado expedido por NEXEA de la generación impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 19/05/2016 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia *****CART.1** dirigida a la denunciante a la dirección **(CL/....1)** (Huelva). Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 5.485 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 19/05/2016.

El certificado especifica que a NEXEA no le consta la devolución de la comunicación.

Copia del certificado expedido por NEXEA de la generación impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 18/07/2016 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia *****CART.2** dirigida a la denunciante a la dirección **(CL/....1)** (Huelva). Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 2.203 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 18/07/2016.

El certificado especifica que a NEXEA no le consta la devolución de la comunicación.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 1.600 cartas con fecha 19/05/2016 en nombre de UNOE Requerimiento de Pago y validado por el gestor postal.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 880 cartas con fecha 18/07/2016 en nombre de UNOE Requerimiento de Pago y validado por el gestor postal.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 1.323 cartas con fecha 18/07/2016 en nombre de UNOE Requerimiento de Pago y validado por el gestor postal

Según las notificaciones de inclusión proporcionadas por la propia denunciante:

Los datos de la denunciante fueron incluidos en el fichero BADEXCUG el 14/08/2016 por una deuda informada por UNOE por importe de 204 euros.

Los datos de la denunciante fueron incluidos en el fichero ASNEF el 11/08/2016 por una deuda informada por UNOE por importe de 204 euros.

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 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 38.1 del Reglamento de la LOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial, en relación con las obligaciones dinerarias a que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurra, por lo que ahora importa, el siguiente requisito:

“c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.

En cualquier caso, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada a la denunciante era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, para eso están los tribunales de justicia en última instancia, aquí de orden civil; a la Agencia le compete determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad, en el presente caso ASNEF y BADEXCUG. O como dice la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional: *“Otra cosa es que para ejercer su competencia (refiriéndose al Director de la Agencia) haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros”*. Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para saber que la información transmitida al fichero contaba con la suficiente veracidad, tal como demanda la Ley.

IV

En el presente caso, de la documentación obrante en el expediente se desprende ausencia del elemento subjetivo de culpabilidad necesario para ejercer la potestad sancionadora.

La denunciante ha manifestado que sus datos de carácter personal han sido objeto de inclusión en ficheros de morosos, sin que se le hubiera requerido previamente el pago de la deuda ni se le hubiera informado de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

En cuanto a los requerimientos de pago exigibles a BBVA, como previos a la inscripción de la deuda en los ficheros de solvencia patrimonial y que la denunciante invoca como garantía del cumplimiento del principio de calidad de datos establecido en el artículo 4.3 de la LOPD, constan acreditados.

Según la resolución de la Audiencia Nacional de 24 de enero de 2003, hemos de tener en cuenta lo siguiente: *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.I de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”*

La notificación de los requerimientos previos de pago deben efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante, que le permita acreditar la efectiva realización de los envíos. En este sentido, la forma más conocida es a través de Correos mediante el envío certificado y con acuse de recibo que utilizan de forma habitual entes públicos y privados.

Ahora bien, nada impide que se realice por otros medios. En ese caso, se ha de certificar por aquella entidad que los escritos de notificación, que la entidad acreedora debe enviar, se han impreso, ensobrado y enviado de forma que se pueda identificar dicho escrito en todo el trayecto, desde que lo genera la responsable del fichero hasta que lo recibe o lo devuelve el destinatario. Para que los indicios pudieran suplir la prueba indubitada de ese acuse de recibo, debe certificarse por la empresa de servicios que el documento identificable ha sido, sin lugar a dudas, enviado a la dirección correcta y que no ha sido devuelto.

En el caso examinado, BBVA acredita que tiene externalizado el servicio para el envío de los requerimientos previos de pago con la empresa NEXEA, entidad que se encarga de la generación, impresión y ensobrado de los correspondientes requerimientos de pago previos de inclusión. La citada empresa certifica que las cartas de requerimiento fueron generadas e impresas y depositada en los servicios postales, enviadas a nombre de la denunciante a la dirección que les consta en sus registros informáticos, comunicaciones en la que se le informaba de la existencia de una deuda pendiente, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. Las notificaciones disponen un número secuencial único que permite identificarlas: referencias *****CART.1** y *****CART.2**.

También se aporta copia de los albaranes de entrega en el servidor postal universal (Correos), acreditativo de que las cartas fueron enviadas con fecha 19/05/2016 y 18/07/2016, debidamente validado por la oficina de admisión, con la fecha y hora de admisión.

Asimismo, NEXEA cuenta con un procedimiento de control de devolución de cartas, no constándole ninguna carta devuelta a nombre de la denunciante.

Por tanto, de todo lo que antecede se desprende que se han llevado a cabo los requerimientos previos de pago exigidos a la entidad informante y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos.

En conclusión, habida cuenta de todo lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere 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:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y 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 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