



Expediente N°: E/05411/2015

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad AS MARIÑAS GESTION DE COBROS S.L. en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 26 de mayo de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que manifiesta lo siguiente:

*“Con fecha 6 de mayo de 2015 se han presentado en la vivienda en la que ocasionalmente paso tiempo, situada en la localidad de \*\*\*LOCALIDAD.1, (C/...1), provincia de A Coruña, dos personas representantes de una empresa de cobro de morosos que se presentaron como \*\*\*NOMBRE.1 e \*\*\*NOMBRE.2, llamaron al timbre del portal preguntando por mi compañero y diciéndome sin más preámbulo que era un moroso y preguntándome si era su amante. Ante todos estos hechos y los posteriores decidí presentar una denuncia ante la Guardia Civil de \*\*\*LOCALIDAD.1, cuyo documento adjunto. En ese mismo día y posteriores estas dos personas llamaron reiteradamente desde los números de teléfono. \*\*\*TEL.1 y \*\*\*TEL.2 a un número de teléfono que figura a mi nombre y señalado con el número \*\*\*TEL.3 el cual es de uso profesional impidiendo con sus sucesivas llamadas la recepción de otras de uso profesional.*

*Al cabo de unos días una de estas personas volvió a presentarse en el domicilio arriba indicado y se dirigió hacia mí utilizando mi nombre completo sin mi consentimiento ni autorización y sin que yo se lo hubiese facilitado en ningún momento.*

*Los hechos que quiero hacer constar en esta denuncia son las increpaciones públicas hacia mi persona mediante gritos y amenazas (según consta en la denuncia) además de otras como "te voy a romper el móvil si me sacas una fotografía y voy a partirte la cara", y otro tipo de insultos y amenazas cuando soy una persona física con unos derechos constitucionales como el derecho al honor y a la intimidad (art.18 Constitución), con palabras degradantes hacia mi persona sin motivo. Estas prácticas abusivas y mafiosas por parte de estas personas alterando el orden público haciendo referencia a mi persona con mis datos, que desconozco la forma en que los han obtenido me ha producido por otra parte un estado de estrés y ansiedad que han requerido el correspondiente tratamiento médico.*

*Asimismo, además de adjuntar copia de denuncia presentada en la Guardia Civil, adjunto fotografía del vehículo con el que se personaron y que se encontraba aparcado delante del portal de la vivienda antes referida.”*

**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 conforme al informe de actuaciones de inspección E/05411/2015 que se transcribe:

**“ACTUACIONES PREVIAS**

*En la fotografía del vehículo que la denunciante facilita, constan los siguientes literales en el lateral del vehículo:*

**“COBRO DE PUFENTOS”**

**“As Mariñas**

**Departamento de Gestión**

**Tel: \*\*\*TEL.1”**

*Se ha comprobado, mediante requerimiento de información girado a la operadora de telefonía móvil que presta el servicio a las líneas que según la denunciante emitieron las llamadas (\*\*\*TEL.1, \*\*\*TEL.2 ) que la titularidad de las mismas corresponde a, la primera a una persona física D. \*\*\*NOMBRE.1 y la segunda a una persona jurídica de igual denominación “\*\*\*NOMBRE.1”.*

*Se ha comprobado así mismo la emisión de las siguientes llamadas al número de la afectada \*\*\*TEL.3 los días 6 y 7 de mayo:*

| FECHA      | HORA     | NUM LLAMANTE | NUM LLAMADO | TIPO LLAMADA        |
|------------|----------|--------------|-------------|---------------------|
| 06/05/2015 | 14:05:16 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 17:37:32 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 17:46:54 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 17:47:34 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 23:20:55 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 23:21:32 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 23:23:22 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 09:34:11 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 09:53:52 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 12:24:50 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 12:26:49 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | SMS                 |
| 07/05/2015 | 12:27:16 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | SMS                 |
| 07/05/2015 | 12:28:33 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 18:53:28 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 18:54:03 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 21:18:11 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 21:18:53 | ***TEL.1     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 06/05/2015 | 15:31:26 | ***TEL.2     | ***TEL.3    | UMTS                |
| 07/05/2015 | 09:26:59 | ***TEL.2     | ***TEL.3    | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 10:19:02 | ***TEL.2     | ***TEL.3    | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 10:32:04 | ***TEL.2     | ***TEL.3    | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 10:32:14 | ***TEL.2     | ***TEL.3    | Llamada infructuosa |

|            |          |          |          |                     |
|------------|----------|----------|----------|---------------------|
| 07/05/2015 | 10:59:29 | ***TEL.2 | ***TEL.3 | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 11:19:09 | ***TEL.2 | ***TEL.3 | Llamada infructuosa |
| 07/05/2015 | 17:39:41 | ***TEL.2 | ***TEL.3 | UMTS                |

Por otro lado, se ha comprobado en el Registro Mercantil Central la existencia de una entidad denominada AS MARIÑAS GESTION DE COBROS SL, la cual se denominaba anteriormente \*\*\*NOMBRE.1 S.L., y cuyo administrador único es D. \*\*\*NOMBRE.1.

Requerida, entre otra, documentación acreditativa del origen de los datos de la afectada, así como acreditación del consentimiento para su utilización, a AS MARIÑAS GESTION DE COBROS SL, esta entidad responde lo siguiente:

*"PRIMERA.- En relación a la documentación acreditativa del origen de los datos de DOÑA A.A.A. (nombre, apellidos, dirección y número de teléfono) y acreditación del consentimiento para la utilización de esos datos por parte de esta empresa debemos aclarar, en primer lugar, que esta empresa no tuvo contacto alguno con DOÑA A.A.A., ni se le dio comunicación alguna de la deuda existente por parte del Sr. B.B.B., desconociendo hasta la fecha del presente requerimiento los datos personales de la misma.*

*En segundo lugar, es DOÑA A.A.A., la que se pone en contacto con esta entidad, en el momento que la empresa empieza a realizar gestiones de localización del Sr. B.B.B., al acudir a su domicilio para contactar con el mismo, momento en que alguien desde el portero automático afirma que el mismo no se encuentra en ese momento en su vivienda, sin informarle en ningún momento de la gestión que se está llevando a cabo, ni si la misma era para gestionar un cobro, o prestar un servicio como cliente, por lo que no existió información de tipo alguno en dicho sentido hacia la Sra. A.A.A..*

*Posteriormente ES DOÑA A.A.A. LA QUE SE PONE EN CONTACTO CON NOSOTROS, sin duda porque es conocedora de al menos esta deuda, por medio de su marido o compañero, llamando al número de teléfono de la empresa reseñando en el vehículo de empresa, amenazando con tomar acciones legales, en caso de volver por su domicilio.*

*Afirma en dichas llamadas efectuadas desde su móvil, que es conocedora de la delicada situación de supuestamente su pareja, Don B.B.B., debido a las numerosas noticias que en los últimos meses han salido en torno al cargo y situación económica, judicial y personal del deudor, que han resultado ser noticia en los periódicos regionales como decimos, durante los últimos meses, y sobre todo por internet, afirman en un primer momento que sería ella la interlocutora para la gestión de dicha deuda, por lo que es ella misma la que se pone en contacto y facilita los datos de su número de teléfono y nombre.*

*Por tanto, el origen de los datos, en concreto de su teléfono es la llamada que ella nos efectúa a nosotros, posiblemente recabando esa información del teléfono de su compañero, o del vehículo que la empresa tiene como número comercial.*

*En cuanto al domicilio es el mismo que el del deudor, o al menos se deduce al encontrarse ella siempre allí, y por último en cuanto al nombre y apellidos, la primera información que tenemos es a raíz de esta denuncia, ya que en ningún momento se nos ha facilitado ni nos hemos puesto en contacto con ella sin la previa comunicación que ella efectúa a esta empresa. Por tanto, en este caso, entendemos que hay un CONSENTIMIENTO IMPLÍCITO en la actuación llevada a cabo por la denunciante,*

*siendo la denuncia presentada una mera argucia para evitar la prosecución de las gestiones de cobro contra el Sr. **B.B.B.**.*

*Por todo ello, interesamos se requiera a la denunciante a fin de que aporte justificante de su compañía telefónica con las llamadas realizadas en esas fechas, ante la imposibilidad de esta parte de demostrar lo antedicho, lo que acreditará sin duda alguna la realidad de lo que se está manifestando.*

*SEGUNDA.-* *En cuanto a la copia del Contrato suscrito con el acreedor se acompaña a este escrito como documento número UNO. (Se han excluido las condiciones económicas).*

*TERCERA.-* *Respecto a si en las actuaciones de recobro llevadas a cabo por esta empresa es habitual desvelar la condición de deudor a los familiares o personas relacionadas con el mismo la respuesta es rotundamente NO. De hecho, así lo recogemos en los contratos suscritos con los clientes y que adjuntamos como documento a este escrito.*

*La cláusula SÉPTIMA establece que:*

*"A. La empresa se compromete a mantener el debido secreto profesional respecto de los datos personales a los que tiene acceso, y a exigir el mismo nivel de compromiso a cualquier persona que dentro de su organización participe en cualquier fase de tratamiento de los datos personales. Asimismo, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la empresa contratada, como ENCARGADA DEL TRATAMIENTO se compromete a:*

*2. No utilizar los datos personales con fines distintos a los expuestos, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas."*

*Se ha comprobado, mediante requerimiento de información girado a la operadora de telefonía móvil correspondiente, que consta registrada una llamada anterior a todas las denunciadas (a las 12:22:25 horas del día 6 de mayo de 2015) que se produce desde la línea de la denunciante \*\*\*TEL.3 al número de teléfono \*\*\*TEL.1, número este último que figura en la fotografía del vehículo aportada por la denunciante."*

## **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 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, regula el "Deber de secreto" y dispone:

*"El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el*

*responsable del mismo.”*

Este precepto tiene como finalidad evitar que quienes están en contacto con los datos personales almacenados en ficheros realicen filtraciones no consentidas por sus titulares. A través de él se pretende salvaguardar el derecho de las personas a mantener la privacidad de sus datos de carácter personal y, en definitiva, el poder de control o disposición sobre ellos.

La Audiencia Nacional de manera reiterada ha considerado que la infracción del artículo 10 de la LOPD es una infracción de resultado por lo que su comisión exige que los datos revelados hayan sido efectivamente conocidos por un tercero *“sin que pueda presumirse tal revelación”* (por todas, SAN de 11/06/2009, Rec 500/2008)

En el presente asunto la denunciante relata, en síntesis, que en fecha 06/05/2015, unas personas que se identificaron como \*\*\*NOMBRE.1 e \*\*\*NOMBRE.2, representantes de la empresa de cobro de morosos “As Mariñas” se presentaron en una vivienda en la que ocasionalmente pasa tiempo (de lo que se deduce que no es su domicilio) preguntando por su compañero (del que no da dato alguno), diciéndole que era un moroso. Señala que ese mismo día recibió llamadas telefónicas a su línea \*\*\*TEL.3 desde las líneas \*\*\*TEL.1 y \*\*\*TEL.2 sin que conste que mantuviera conversación alguna. Manifiesta que al cabo de unos días volvieron a personarse en el citado domicilio dirigiéndose a ella por su nombre y apellidos y profiriendo amenazas. En ambas visitas se personaron con un vehículo (del que adjuntó fotografía) que permaneció aparcado frente al portal de la vivienda en cuyo lateral se encontraba la leyenda:

*“COBRO DE PUFENTOS”*

*“As Mariñas  
Departamento de Gestión  
Tel: \*\*\*TEL.1”*

Examinada la documentación obrante en el expediente se constata que no existen *indicios de los que razonablemente pueda inferirse* que, tal como sostiene la denunciante, AS MARIÑAS GESTION DE COBROS, S.L., a través de sus representantes \*\*\*NOMBRE.1 e \*\*\*NOMBRE.2, reveló información personal de carácter financiero – una supuesta deuda atribuida al compañero de la denunciante (persona a la que ésta no identifica). La denunciante se limita a ofrecer su testimonio sobre los hechos lo cual no es prueba suficiente para enervar el principio de presunción de inocencia.

Así, por lo que respecta a la eficacia probatoria que cabe atribuir a las manifestaciones de la denunciante efectuadas en la denuncia es muy esclarecedora la Sentencia de la Audiencia Nacional de 14/03/2013 (Rec.394/20111) que estimó el recurso contencioso administrativo interpuesto contra la resolución del Director de la AEPD y dejó sin efecto la sanción impuesta a la recurrente, COFIDIS, por vulneración del artículo 10 de la LOPD, por haber revelado datos personales de sus clientes a terceros, por cuanto no llegó a quedar suficientemente acreditado que efectivamente la entidad hubiera facilitado a terceros información sobre sus clientes.

La SAN comienza recordando que *“El principio de presunción de inocencia recogido en el artículo 24.2 de la Constitución y 137.1 de la LRJPAC, y que la doctrina del Tribunal Constitucional ha considerado aplicable al derecho administrativo sancionador (...) implica que la carga de la prueba de los hechos constitutivo de la*

*infracción recaiga sobre la Administración...". Añade que "nos encontramos en el ámbito administrativo sancionador y en materia de protección de datos, por lo que es a este específico ámbito al que debe circunscribirse nuestro análisis, siendo lo relevante a efectos del presente procedimiento dilucidar si ha quedado acreditado que la entidad recurrente ha facilitado a terceras personas datos personales de sus clientes y especialmente, sobre deudas de la entidad".*

Seguidamente, y centrándose en la prueba de los hechos, esto es, en si efectivamente se facilitaron a terceras personas datos personales de los clientes, la Audiencia dice textualmente: *"Por otra parte, el hecho de que Cofidis realizara numerosas llamadas a teléfonos de personas distintas de sus clientes, tanto de familiares o de "otros", tampoco tiene entidad por sí solo para acreditar la infracción apreciada, pues lo relevante (como la propia resolución impugnada viene a reconocer) es su contenido, es decir, que en dichas llamadas se revelaran datos personales de sus clientes y especialmente sobre su situación de morosidad y eso es lo que corresponde acreditar en cada caso a la citada Agencia Española de Protección de Datos y de las anotaciones obrantes en el Bloc de notas tampoco se desprende dicha revelación".*

La Audiencia valora en los siguientes términos la declaración jurada hecha por el hermano de uno de los denunciantes en la que manifestaba haber recibido llamadas de Cofidis a su domicilio informándole de que debía dinero: *"Considera la Sala ( ...) que efectivamente se trata de una declaración muy genérica e imprecisa" y que "carece de consistencia para desvirtuar la presunción de inocencia que ampara a Cofidis y acreditar la infracción del deber de secreto imputada".* (El subrayado es de la AEPD)

En lo que se refiere a los faxes enviados a los centros de trabajo en los que se conmina al deudor a contactar con COFIDIS, la Sentencia señala que *<<en ellos se indica el nombre y apellidos de la persona a quien se dirige y un número de teléfono para que el destinatario contacte de forma urgente con dicho número, figurando como "asunto: solicitud de contacto" y si bien figura en algunos una referencia al contrato, se trata de una referencia numérica que nada dice por si misma ni se relaciona con ninguna deuda, efectuándose para facilitar la identificación del asunto al denunciante>>.*

Considera la Sala que *"no cabe apreciar que se produzca infracción del deber de confidencialidad a través de dichos faxes y el hecho de que se reciban llamadas en el centro de trabajo para contactar con clientes de Cofidis, no implica por si solo ni en conexión con los citados faxes... vulneración del deber de secreto, no debiendo olvidarse que los tipos sancionadores al igual que los penales, son de aplicación estricta.*

La Sentencia concluye dejando sin efecto la sanción impuesta *"al no haberse acreditado la infracción del deber del secreto por la que ha sido sancionada la entidad demandante".*

Trasladando las reflexiones precedentes al supuesto que nos ocupa se observa que no obran en el expediente elementos o indicios razonables de los que pueda inferirse que AS MARIÑAS GESTION DE COBROS, S.L., incurrió en una infracción del artículo 10 de la LOPD. Lo relevante es que en esos contactos, efectivamente, se hubiera facilitado a un tercero –en este caso a la denunciante- información sobre la condición de deudor moroso de un tercero, dándose la circunstancia de que la propia denunciante ni siquiera identifica a ese tercero cuya condición de moroso, manifiesta le fue revelada por los empleados de AS MARIÑAS GESTION DE COBROS, S.L..

Cabe señalar asimismo que las llamadas que se efectuaron desde dos líneas telefónicas titularidad del representante legal de AS MARIÑAS GESTION DE COBROS, S.L..., a la línea de la denunciante, resultaron infructuosas, y que vinieron precedidas por una llamada de la propia de denunciante efectuada a una de esas líneas, lo que entra en contradicción con la afirmación de ésta en el sentido de no haber facilitado ningún dato a la citada entidad.

En este orden de ideas debe tenerse en cuenta que en el ámbito administrativo sancionador son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, teniendo plena virtualidad el principio de presunción de inocencia, que debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetado en la imposición de cualesquiera sanciones. Esto, porque el ejercicio del *ius puniendi*, en sus diversas manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones.

Así, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990, considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”*.

De acuerdo con este planteamiento, el artículo 137 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que *“1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.”*

Como ha precisado el Tribunal Supremo en STS de 26 de octubre de 1998 la vigencia del principio de presunción de inocencia *“no se opone a que la convicción judicial en un proceso pueda formarse sobre la base de una prueba indiciaria, pero para que esta prueba pueda desvirtuar dicha presunción debe satisfacer las siguientes exigencias constitucionales: los indicios han de estar plenamente probados – no puede tratarse de meras sospechas – y tiene que explicitar el razonamiento en virtud del cual, partiendo de los indicios probados, ha llegado a la conclusión de que el imputado realizó la conducta infractora, pues, de otro modo, ni la subsunción estaría fundada en Derecho ni habría manera de determinar si el proceso deductivo es arbitrario, irracional o absurdo, es decir, si se ha vulnerado el derecho a la presunción de inocencia al estimar que la actividad probatoria pueda entenderse de cargo.”*

Por su parte el Tribunal Constitucional en STC 24/1997 ha manifestado que *“los criterios para distinguir entre pruebas indiciarias capaces de desvirtuar la presunción de inocencia y las simples sospechas se apoyan en que:*

- a) La prueba indiciaria ha de partir de hechos plenamente probados.*
- b) Los hechos constitutivos de delito deben deducirse de esos indicios (hechos completamente probados) a través de un proceso mental razonado y acorde con las reglas del criterio humano, explicitado en la sentencia condenatoria (SSTC 174/1985,*

*175/1985, 229/1988, 107/1989, 384/1993 y 206/1994, entre otras)."*

En definitiva el principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y constatado una prueba de cargo que acredite los hechos que motivan la imputación o la intervención en los mismos del presunto infractor.

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 AS MARIÑAS GESTION DE COBROS S.L. 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 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