

Expediente Nº: E/05433/2017

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-C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de julio de 2017, tuvo entrada en esta Agencia formulario de reclamaciones y quejas presentado el 6/06/2017 en el BANCO DE ESPAÑA por D. **C.C.C.** D^a **A.A.A.** (en lo sucesivo los denunciantes) en el que reclaman a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** (en lo sucesivo BBVA) la cantidad de 4.210 € por los daños y perjuicios ocasionados por su inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Se adjuntan entre otros, los siguientes documentos:

-Escrito de 1/3/2017 de D. D.D.D., Abogado designado por los denunciantes, dirigido al Servicio de Atención al Cliente el Grupo BBVA en el que relata los hechos que han generado la inclusión de los datos de sus clientes en los ficheros ASNEF y BADEXCUG, y los daños y perjuicios que les ha ocasionado la falta de diligencia de la entidad Catalunya Caixa, perteneciente al Grupo BBVA en cursar la baja en dichos ficheros, por lo que requiere una indemnización de 4.210,97€. Acompaña factura de honorarios por valoración realizada en vivienda, contrato de paga y señal para la compra de piso y contrato de alquiler de vivienda habitual, en los que basa la citada indemnización.

-Escritos de contestaciones de 1/2/2017 y 11/05/2017 del BBVA en las que ofrece a los demandantes la posibilidad de solicitar su revisión al Defensor del Cliente, como organismo independiente del Banco de España o acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, a través del formulario que le facilitan, además de acudir a los correspondientes órganos judiciales.

-Escrito con el logotipo de EQUIFAX de fecha 11/10/16 en el que figuran los datos personales del denunciante por un producto de tarjeta de crédito por importe de 985,90 €, fecha de alta 15/9/2016 siendo el informante 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 presenta entre otros, los siguientes documentos:

-Impresiones de pantalla en las que figuran los datos relativos a nombre, apellidos y domicilio de los denunciantes así como los productos y servicios contratados, reflejándose la fecha de alta, y en su caso baja, de los mismos.

-Copia del contrato de Caixa Cataluña suscrito el 12/08/2005 con los denunciantes.

-Copia de la reclamación que interpone el denunciante el 11/11/2016 por mantenimiento en fichero Asnef y contestación de 17/11/2016 informándole que sus datos personales no están cedidos a ficheros de solvencia económica y patrimonial.

-Copia de los escritos de 1/2/17 y 11/5/17 presentados igualmente por los denunciantes.

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 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

III

La documentación que remite el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BANCO DE ESPAÑA parece que tiene como objetivo justificar la indemnización de 4.210,97 que solicitan los denunciantes por los daños y perjuicios que les ha ocasionado la permanencia en ficheros de morosidad con posterioridad al pago de una deuda de 850 euros.

Del estudio y análisis de dicha documentación, así como de la recibida por la entidad denunciada, se produce discrepancia en la cuantía de la deuda por lo que permanecen

sus datos en el fichero hasta el 26 /10/2016, quedando dicha cuestión fuera del ámbito competencia de la Agencia.

IV

Igualmente el derecho a la solicitud de indemnización por daños y perjuicios que solicitan los denunciantes, en virtud de lo establecido en el artículo 19 de la LOPD deberá ejercitarse ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.

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 **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y A.A.A.-C.C.C..**

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