

Expediente Nº: E/05461/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18 de septiembre de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra EVO BANCO, S.A.U. (en lo sucesivo la denunciada) en el que denuncia Falta de requerimiento de pago previo a su inclusión en el fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha de: 23/07/2017.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Carta de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., fechada el 25/07/2017, en la que se informa al denunciante de su inclusión en el fichero BADEXCUG el día 23/07/2017 por un importe de 109,19 € por parte de la entidad EVO BANCO, S.A.

DNI del denunciante, en el que consta la dirección a la que se envió dicha carta de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.

El 05/10/2017, se recibe escrito del denunciante en contestación a requerimiento de información. En dicho escrito, el denunciante manifiesta que no ha tenido relación contractual con EVO BANCO, S.A.U., y que la relación que tenía con CAIXA GALICIA, terminó hace más de ocho años, y ya no dispone del contrato que firmó con esta entidad. El denunciante manifiesta que, debido a esta extinción contractual, no ha comunicado ningún cambio en su domicilio, pero que sigue recibiendo la correspondencia que se envía al domicilio que constaba en el contrato con CAIXA GALICIA. Esta dirección es la misma que aparece en el DNI.

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:

La empresa EVO BANCO, S.A.U. en su escrito de fecha de registro 07/12/2017 (número de registro ***REG.1) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

- 1 Contrato entre EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. (proveedor) y EVO BANCO, S.A.U. (cliente), fechado el 15/10/2015 para la prestación del servicio de envío de notificaciones de requerimiento previo de pago, que

incluye, entre otros servicios, el tratamiento y envío de las notificaciones, y la recepción de las notificaciones devueltas. Dicho contrato tiene una duración de 12 meses, prorrogables.

- 2 Existe una carta dirigida a la dirección que aparece en el DNI del denunciante (y la misma dirección a la que se envió el aviso de inclusión en el fichero BADEXCUG), fechada el 20/06/2017, en que se incluye el importe de la deuda con EVO BANCO, S.A.U. por valor de 109,19 €, se le requiere el pago en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la carta, y se advierte de que podrá ser incluido en el fichero BADEXCUG. La carta se acompaña de fotocopia del sobre identificativo con referencia "****REF.1".
- 3 Certificación de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. en la que indica que presta a EVO BANCO, S.A.U. el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y crédito. Y certifica que el 16/06/2017 se recibió un fichero de requerimientos previos de pago en el que se incluía el del denunciante, que fue procesado el día 18/06/2017, identificándolo con el código "****REF.1" y enviado el 20/06/2017. En esta certificación, se indica que la impresión y envío se subcontrata a las empresas CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. e IMPRE-LASER, S.L. También certifica que no consta devolución de la notificación con código "****REF.1" a fecha de 15/11/2017.
- 4 Fichero de IMPRE-LASER, S.L. correspondiente a la carga 18/06/2017 para el cliente EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. en el que se indica que, respecto a la entidad EVO BANCO, S.A., se han enviado un total de 1.339 "notificaciones requerimientos previos de pago". El fichero de carga contiene un total de 21.543 envíos apuntados. También se incluye un fichero de IMPRE-LASER, S.L., con título "CARGA: 18/06/2017 REQUERIMIENTOS PREVIOS DE PAGO" en el que se incluye una línea para la entidad EVO BANCO, S.A., en el que indica los códigos DESDE el "****REF.2" HASTA el "****REF.3".
- 5 Dos notas de entrega de UNIPOST, con código de barras identificable, por un total de 21.543 envíos, para el cliente CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN S.A. RPP, con nombre de origen IMPRELASER fechadas el 20/06/2017 y el 21/06/2017 con un campo observaciones que indica "RPP CARGA 18.06.2017" y "RPP UK CARGA 18.06.2017", respectivamente.

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

En relación con la inclusión de datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.

3. En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos,

4. 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”.

A la vista de este precepto, en especial su apartado 2, la LOPD habilita a que, sin consentimiento del deudor, el acreedor pueda facilitar los datos a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando reúna los requisitos establecidos en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante RLOPD), que establece:

“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 concurren los siguientes requisitos:

a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...)

b) Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.

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

(...)

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los

requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente”.

Y el artículo 39 del RLOPD, sobre *“Información previa a la inclusión”*:

“El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias”.

A lo que hay que añadir lo que determina el artículo 43 del RLOPD, en relación con la responsabilidad en la inclusión en ficheros de morosidad:

“1. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.

2. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.

Y EVO BANCO, por productos financieros de CAIXAGALICIA, que posteriormente por segregación fue NCG BANCO, S.A., y desde 2013 EVO BANCO, en relación con la deuda asociada, ha aportado a esta Agencia en las actuaciones previas de investigación llevadas a cabo documentación suficiente que sirve para acreditar el requerimiento previo de pago, objeto de la denuncia, una documentación que ha quedado descrita con detalle más arriba.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la entidad denunciada al domicilio del denunciante”.

De manera concreta, la sentencia dice que:

“Entre tales documentos destacan los siguientes:

1.- Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

2.- Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se

establece que el requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.

3.-Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.

4.- Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.

5.- Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante".

En el presente caso concreto, EVO BANCO ha aportado al respecto la siguiente documentación:

1. Carta dirigida a la dirección contractual fechada el 20/06/2017, por la que se le requiere el pago, en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la carta, una deuda por importe de 109,19 €, y se advierte de que podrá ser incluido en el fichero BADEXCUG; con referencia "****REF.1".
2. Certificación de la empresa EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., como prestadora a EVO BANCO, S.A.U. del servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago, por la que se certifica que el 16/06/2017 se recibió un fichero de requerimientos previos de pago en el que se incluía el del denunciante, que fue procesado el día 18/06/2017, identificándolo con el código "****REF.1" y enviado el 20/06/2017. En esta certificación, se indica que la impresión y envío se subcontrata a las empresas CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN, S.A. e IMPRE-LASER, S.L. También certifica que no consta devolución de la notificación con código "****REF.1" a fecha de 15/11/2017.
3. Registros de IMPRE-LASER, S.L. correspondientes a la carga 18/06/2017 para el cliente EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. en el que se indica que, respecto a la entidad EVO BANCO, S.A., se han enviado un total de 1.339 "notificaciones requerimientos previos de pago". El fichero de carga contiene un total de 21.543 envíos apuntados. También se incluye un fichero de IMPRE-LASER, S.L., con título "CARGA: 18/06/2017 REQUERIMIENTOS PREVIOS DE PAGO" en el que se incluye una línea para la entidad EVO BANCO, S.A., en el que indica los códigos DESDE el "****REF.2" HASTA el "****REF.3".
4. Albaranes de entrega de UNIPOST, con código de barras identificable, por un total de 21.543 envíos, para el cliente CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN S.A. RPP, con nombre de origen IMPRELASER fechadas el 20/06/2017 y el 21/06/2017 con un campo observaciones que indica "RPP CARGA 18.06.2017" y "RPP UK CARGA 18.06.2017", respectivamente.

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad, en la notificación, realizada a través de un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante. Requisitos que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada; (2) documentos acreditativos de la tramitación para su envío efectivo (en este caso EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., IMPRE-LASER, S.L. y CTI TECNOLOGÍA Y GESTIÓN S.A.); (3) documentación del correspondiente gestor postal

(aquí, UNIPOST) y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente, en este caso concreto también EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A.).

Hay que añadir a lo expuesto que esta Agencia no es la autoridad competente para dirimir cuestiones relativas a la validez de estipulaciones contractuales entre las partes, ni de la existencia de una deuda o no; cuestiones que deben sustanciarse ante los correspondientes órganos administrativos o judiciales, en especial en materia de consumo.

Los hechos anteriormente relatados en consecuencia no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma, y en relación también con los artículos 38.1.c), 39 y 43 del RLOPD, toda vez que la entidad denunciada mantuvo de forma correcta los datos de la persona denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, de realización del preceptivo requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia BADEXCUG, de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (*“actual”*) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

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.”

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 **EVO BANCO, S.A.U.** y a D. **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