

Expediente Nº: E/05473/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **EQUIFAX IBERICA, S.L., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 1 de julio de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** y con fecha 17 de septiembre de 2015 se recibe escrito de subsanación y mejora de solicitud. En dichos escritos se pone de manifiesto los siguientes hechos:

El denunciante, a través de la empresa **CORPORACIÓN LEGAL**, ha tenido conocimiento de la contratación fraudulenta de las líneas telefónicas *****TEL.1** y *****TEL.2** del operador **TELEFONICA MOVILES ESPAÑA SAU** (en adelante **MOVISTAR**) a su nombre y su número de DNI no así el domicilio, por lo que presenta denuncia ante la Policía y reclamación ante el operador sin obtener respuesta.

Adjunto a su escrito, el denunciante ha aportado denuncia ante la Policía en relación a estos mismos hechos, escrito de reclamación ante **MOVISTAR** en fecha 22 de mayo de 2015 y posteriormente ante el **INSTITUTO GALLEGO DE CONSUMO** el 24 de junio de 2015.

SEGUNDO: Con fecha 10 de noviembre de 2015, se solicita a **MOVISTAR** información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** y de la respuesta recibida, se desprende que:

En los Sistemas de **MOVISTAR** consta que el denunciante aparece como titular de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2** con fecha de alta 24/07/2014 y de baja 02/02/2015.

MOVISTAR ha aportado grabación como acreditación de la contratación, en la que se verifica que:

- el contrato es llevado a cabo por **A.A.A.** con DNI *****NIF.1**, domicilio en “(C/....1) **Barcelona**” y cuyo teléfono de contacto es *****TEL.3**.
- se cursa el alta de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2** desde el 24/07/2014.
- el operador le informa de las condiciones y las características de los terminales asociados a coste 0, así como del compromiso de permanencia que adquiere, y le solicita su aceptación y consentimiento, siendo este otorgado.

MOVISTAR manifiesta que se encuentran impagadas todas las facturas emitidas, siendo este el motivo por el cual los datos del denunciante fueron incluidos en ficheros de solvencia patrimonial el 6 de febrero de 2015.

No obstante, **MOVISTAR**, en respuesta a la reclamación interpuesta por el

denunciante, ante el **INSTITUTO GALLEGO DEL CONSUMO**, remite una carta el 10 de julio de 2015 comunicando, que dichas facturas han sido anuladas, y que se ha procedido a la baja de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial.

TERCERO: Con fecha 10 de noviembre de 2015, se solicita a **EQUIFAX IBÉRICA S.A** y a **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A** información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en relación con deudas informadas por **MOVISTAR**, de la respuesta recibida, se desprende que:

Los datos del denunciante son incluidos en los ficheros **ASNEF y BADEXCUG** a instancia de **MOVISTAR** el **09/02/2015** y **11/02/2015** respectivamente, y son dados de baja a solicitud de **MOVISTAR**, el **23/06/2015**, en **ASNEF** y el **17/06/2015**, en el caso de **BADEXCUG**. En ambos ficheros las notificaciones fueron remitidas a un domicilio ubicado en la **(C/....1) Barcelona**.

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 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un

límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *"...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que **MOVISTAR** ha aportado grabación telefónica correspondiente al control de calidad realizado sobre la contratación de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, ambas titularidad del denunciante.

Dicha grabación contiene una llamada telefónica entre un operador que afirma llamar de **MOVISTAR** informando a su interlocutor de la grabación de la llamada para verificar la contratación, solicitando que confirme sus datos personales nombre **A.A.A.**, DNI *****NIF.1**, con domicilio en **"(C/....1) Barcelona"** y cuyo teléfono de contacto es *****TEL.3**, y se procede a cursar el alta de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2** desde el 24/07/2014, informándole el operador de las condiciones y las características de los terminales asociados a coste 0, así como del compromiso de permanencia que adquiere, y le solicita su aceptación y consentimiento, siendo este otorgado por el denunciante.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *"La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se

corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **MOVISTAR** empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Junto a ello debe resaltarse que **MOVISTAR** ha procedido a cursar las bajas de las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2**, el 02/02/2015 y corregir las incidencias ocasionadas en la facturación.

Como prueba de ello, en respuesta a las reclamaciones interpuestas por el denunciante, **MOVISTAR** ha aportado escrito de fecha 10/07/2015 al **INSTITUTO GALLEGO DEL CONSUMO** en el que se informa que:

“...consultados nuestros archivos comprobamos que el Sr. B.B.B. con fecha 09/06/15 presentó esta misma reclamación a través de nuestro Centro de Relación con el Cliente.

*En esa ocasión, nuestra Empresa tras examinar la reclamación de D. ***NOMBRE.1 y las circunstancias relativas a la contratación y actividad de las líneas ***TEL.1 y ***TEL.2, estimó la reclamación.*

En consecuencia, hemos cursado las instrucciones oportunas para anular la deuda a nombre del mismo, de las líneas de referencia.”

Por lo tanto, parece desprenderse que **MOVISTAR** procedió a anular la deuda de **A.A.A.**, en relación a las líneas *****TEL.1** y *****TEL.2** y a solicitar la baja de los datos del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial, haciéndose ello efectivo el **23/06/2015**, en **ASNEF** y el **17/06/2015**, en el caso de **BADEXCUG**, siendo esta información constatada por **EQUIFAX IBÉRICA S.A** y **EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A.** tras solicitar esta Agencia información al respecto a ambos ficheros.

Concluir señalando que ante una posible falsificación de la grabación o una suplantación de identidad, deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 **EQUIFAX IBERICA, S.L.,
EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., TELEFÓNICA MÓVILES
ESPAÑA, S.A.U.** y a **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