

Expediente N°: E/05515/2016

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 Dña. **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 21 de septiembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que la entidad denunciada ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF sin requerimiento previo de pago.

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 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. en su escrito de fecha de registro 27/12/2016 (número de registro ***REG.1) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Adjunta (documento número 1) copia impresa de los datos relativos a la denunciante que figuran en sus sistemas. Entre los mismos consta como dirección de la denunciante **A.A.A.**.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. ha contratado a NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A para la realización (generación, impresión, ensobrado y puesta a disposición en el servicio de Correos) de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

Adjunta (documento número 2) copia de la carta, de número de referencia **C.C.C.**, fechada a 5/1/2015, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **A.A.A.** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 326,88 euros y se advierte de que de mantenerse la situación de incumplimiento sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Adjunta (documento número 4) copia del certificado expedido por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A con fecha 12/12/2016 de la generación e impresión con fecha 7/1/2015 de la carta con número de referencia **C.C.C.** dirigida a la denunciante a la dirección **A.A.A.**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 4956 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 13/1/2015. En dicho certificado hace constar igualmente que no tiene constancia de que la comunicación haya sido devuelta.

Adjunta (documento número 5) copia del documento acreditativo del gestor

postal Correos en el que figura la remisión de 104 cartas con fecha 13/01/2015 en nombre de “Uno-e Requerimiento de pago” sin individualizar una referencia a la carta a la denunciante y validados por el gestor postal. Asimismo está sellado por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A en el apartado correspondiente al cliente.

Adjunta (documento número 6) copia del informe, elaborado por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., que describe la gestión de los requerimientos de pago emitidos por la entidad denunciada. Incluye, en la página 21, el proceso de gestión de las devoluciones de los mismos.

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 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 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

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que *"los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado"*. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

IV

El artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“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."*

V

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que en la empresa BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. figuran los siguientes datos relativos a la denunciante. Entre los mismos consta como dirección de la denunciante **A.A.A.**.

Por otra parte, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. ha contratado a NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A para la realización (generación, impresión, ensobrado y puesta a disposición en el servicio de Correos) de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

Consta en la carta, de número de referencia **C.C.C.**, fechada a 5/1/2015, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **A.A.A.** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 326,88 euros y se advierte de que de mantenerse la situación de incumplimiento sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Asimismo en el certificado expedido por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A con fecha 12/12/2016 de la generación e impresión con fecha 7/1/2015 de la carta con número de referencia **C.C.C.** dirigida a la denunciante a la dirección **A.A.A.**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 4956 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 13/1/2015. En dicho certificado hace constar igualmente que no tiene constancia de que la comunicación haya sido devuelta.

En el documento acreditativo del gestor postal Correos figura la remisión de 104 cartas con fecha 13/01/2015 en nombre de "Uno-e Requerimiento de pago" sin individualizar una referencia a la carta a la denunciante y validados por el gestor postal. Asimismo está sellado por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A en el apartado correspondiente al cliente.

VI

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** una vulneración de 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:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** y a Dña. **B.B.B..**

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