



Expediente Nº: E/05894/2016

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23 de septiembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **C.C.C.** (en lo sucesivo la denunciante) contra UNOE BANK, S.A. (actualmente BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., en lo sucesivo BBVA) en el que pone de manifiesto los siguientes hechos:

Que BBVA ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

La denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Con fecha 16/6/2016, contestación de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. en respuesta al ejercicio del derecho de acceso de la denunciante indicando que a fecha 16/6/2016 figuran inscritas en el fichero BADEXCUG las siguientes deudas informadas por la entidad denunciada.

- o Número de operación: ***OP.1

Producto: Tarjeta de Crédito

Fecha de alta: 10/2/2013

Dirección: **A.A.A.**

Importe: 3015,49

Fecha primer impago: 5/8/2012

- o Número de operación: ***OP.2

Producto: Tarjeta de Privada

Fecha de alta: 14/7/2013

Dirección: **A.A.A.**

Importe: 1105,59

Fecha primer impago: 5/4/2013

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 previas de inspección que se transcribe:

“RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Según acredita el documento 1 incluido en el escrito de BBVA, S.A. con número de registro 427458/2016, el 22/11/2016 se produjo la extinción de UNOE BANK, S.A. al ser absorbida la sociedad por BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

La empresa BBVA, S.A. en su escrito de fecha de registro 27/12/2016 (número de registro 427458/2016) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Adjunta –documento número 2- copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante. Entre los mismos consta la dirección **CALLE 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 de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes.

Adjunta –documento número 3- los siguientes documentos:

- o Copia de la carta, de número de referencia **G.G.G.**, fechada a 15/11/2011, 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 29,76 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial de no realizarse el pago en el plazo de 10 días.
- o Copia de la carta, de número de referencia **D.D.D.**, fechada a 15/11/2011, 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 52,79 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial de no realizarse el pago en el plazo de 10 días.
- o Copia de la carta, de número de referencia **F.F.F.**, fechada a 16/10/2012, 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 55,14 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial de no realizarse el pago en el plazo de 10 días.
- o Copia de la carta, de número de referencia **E.E.E.**, fechada a 17/6/2013, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **A.A.A.** en la que se reclama el pago de dos deudas por importes de 31,67; 30,97; y 30,30 euros. Asimismo se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial de no realizarse el pago en el plazo de 10 días.

Adjunta –documento número 5- los siguientes documentos:

- o El primer certificado adjuntado presenta ciertas incongruencias –refiere que la impresión de la carta se hizo en diciembre de 2011 y su puesta en correos en una fecha anterior (noviembre de 2011)-.
- o Copia del certificado expedido por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A el 12/12/2016 de la generación e impresión en octubre de 2012 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia **F.F.F.** dirigida

a la denunciante a la dirección **A.A.A.**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 4498 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 24/10/2012. En dicho certificado hace constar igualmente que no tiene constancia de que la comunicación haya sido devuelta.

- o Copia del certificado expedido por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A el 12/12/2016 de la generación e impresión en junio de 2013 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia **E.E.E.** dirigida a la denunciante a la dirección **A.A.A.**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 2550 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 19/6/2013. En dicho certificado hace constar igualmente que no tiene constancia de que la comunicación haya sido devuelta.

Adjunta –documento número 6- los siguientes documentos:

- o Copia de documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 2860 cartas con fecha 24/10/2012 en nombre de “Uno-e Requerimiento de pago” y validado por el gestor postal.
- o Copia de documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 2169 cartas con fecha 19/6/2013 en nombre de “Uno-e Requerimiento de pago” y validado por el gestor postal.

Copia del informe, elaborado por NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., que describe, en su página 19, el proceso de gestión de las devoluciones de los requerimientos de pago.”

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.”

II

El artículo 4.3 de la citada Ley dispone: “Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

La obligación establecida en el artículo 4 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 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”*. Añadiendo el párrafo 4 del mismo artículo que *“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 aquellos”*.

Asimismo, el Reglamento por el que se desarrolla la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor desde el 19/04/2008, establece en sus artículos 38, 39 y 43 lo siguiente:

“Artículo 38. Requisitos para la inclusión de los datos.

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 concurran los siguientes requisitos:

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

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.

Artículo 39. 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.

Artículo 43. Responsabilidad.

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”.

Es, por tanto, el acreedor el responsable de que los datos cumplan los requisitos establecidos en el artículo 4 de la LOPD, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es quien conoce si la deuda anotada realmente existe.

Por tanto, de acuerdo con lo señalado, es requisito indispensable para que los datos del deudor puedan ser incluidos en un fichero de los creados al amparo del artículo 29.2, que quede acreditada la existencia de una deuda cierta vencida y exigible, y que le haya sido notificado el requerimiento de pago previo a la inclusión.

En este caso, BBVA incorporó a sus sistemas de información los datos del denunciante en relación con una deuda, por un producto financiero y posteriormente, procedió a incluirlos en el fichero de morosidad BADEXCUG en relación con dicha deuda.

En este sentido la denunciante manifestó a esta Agencia Española de Protección de Datos que se había producido la inclusión de sus datos de carácter personal en el fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG sin requerimiento previo de pago por parte de BBVA.

Por su parte, BBVA ha aportado a esta Agencia documentación que acredita que efectuó requerimiento de pago de las deudas con carácter previo a la inclusión de sus datos de carácter personal (en concreto nombre, apellidos, domicilio y núm. de DNI) en el fichero de solvencia patrimonial y crédito ASNEF, según se ha detallado en el hecho segundo de la presente resolución

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, a efectos de lo previsto en el citado artículo 38.3 del RLOPD, 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".

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de las cartas referenciadas e individualizadas a nombre de la persona denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago podría ocasionar su inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera/s entidad/es independiente/s que acredite su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente, a saber: NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de su tramitación (en este caso concreto, albarán de entrega del operador postal Correos y Telégrafos, y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera, también independiente a entidad, a saber: NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A.

Los hechos anteriormente relatados 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, 39 y 43 del RLOPD, en especial, el apartado 3 de ese artículo 38 del RLOPD, toda vez que P 10 FINANCE mantuvo de forma correcta los datos del denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia ASNEF 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.

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