

- **Procedimiento N°: E/05994/2020**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.**, en nombre y representación de Dña. **B.B.B.** tiene entrada con fecha 6 de mayo de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. con NIF B82064833, EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. con NIF A82120601y ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA con NIF W0037986G por la indebida inclusión de sus datos en sistemas de información crediticia, aludiendo a una supuesta falta de requerimiento previo de pago a la inclusión y a la comunicación de datos inexactos por la entidad informante a los sistemas. Asimismo, alegaba que la entidad acreedora reclamada no le había facilitado ciertos documentos solicitados.

- Aporta carta remitida por EXPERIAN fechada a 13/04/2020 donde consta:
 - o Que lamentan no poder proceder a la cancelación de los datos que se adjuntan por haber sido confirmados por la entidad informante.
 - o NIF de la denunciante.
 - o Entidad Informante: ING DIRECT NV
 - o N° operación: *****OPERACION.1**
 - o Fecha de alta: 07/02/2016
 - o Fecha primer impago: 03/09/2017
 - o Importe Impagado: **XXXXX,XX**
 - o Nombre: el de la denunciante.
 - o Dirección: *****DIRECCION.1**
 - o En el Histórico de consultas constan varias consultas por distintas entidades.
- Aporta informe de EQUIFAX fechada a 21/04/2020 donde consta:
 - o NIF de la denunciante.
 - o Entidad Informante: ING DIRECT NV
 - o Fecha de alta: 04/03/2016
 - o Fecha de primer vencimiento impagado: 03/09/2017
 - o Importe Impagado: **XXXXX,XX**
 - o Nombre: el de la denunciante.
 - o Dirección: *****DIRECCION.1**
 - o En el Histórico de consultas constan varias consultas por distintas entidades.
- Aporta carta remitida por EQUIFAX al denunciante, fechada a 22 de abril de 2020 donde consta:

- o *“Por el contrario, el resto de incidencias de las que se ha solicitado CANCELACIÓN han sido confirmadas por la entidad informante, por lo que lamentamos no poder proceder de acuerdo a su solicitud.”*

SEGUNDO: En fecha 2 de junio de 2020, tras analizarse la documentación que obraba en el expediente, se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, acordando el archivo de la reclamación, al no apreciarse elementos que permitieran investigar una vulneración de los derechos reconocidos en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos. La resolución fue notificada al representante de la afectada en fecha 10 de junio de 2020.

TERCERO: D. **A.A.A.**, en nombre y representación de Dña. **B.B.B.**, presentó el 12 de junio de 2020 recurso de reposición a la resolución, reiterando los argumentos expuestos en su escrito de reclamación, si bien aclarando ciertos extremos de su escrito de reclamación inicial.

En primer lugar, pone de manifiesto que la afectada no fue requerida de pago ya que constaba un error en la dirección figurada en los sistemas de información crediticia, señalando, por otro lado, como prueba de la presunta falta de requerimiento, las fechas de primer impago y de alta reflejadas en el informe del sistema BADEXCUG.

En segundo lugar, alega una desatención del derecho de acceso por parte de la entidad acreedora reclamada.

Y, por último, añade una presunta infracción, concretamente, del segundo párrafo del art. 20.1 c) de la LOPDGDD, al manifestar expresamente, en esta ocasión, que los responsables de los sistemas ASNEF y BADEXCUG, ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. y EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., respectivamente, no han informado a la afectada de la inclusión de sus datos en los sistemas.

- Aporta copia de carta remitida por ING fechada a 8 de mayo de 2020 donde manifiesta:
 - o Que la denunciante es titular de un préstamo que se encuentra en situación de impago desde el mes de diciembre de 2015.
 - o Que con fecha 13 de enero de 2016 se le remitió a la denunciante una comunicación escrita a la dirección que consta declarada en sus datos personales dentro de su área de cliente, en la cual se ponía en conocimiento la situación antes indicada, así como la inclusión de sus datos personales en ficheros públicos de impago si no procedía a su regularización.
 - o *“Igualmente, permítanos informarle de que, según se establece en el Contrato de Prestación de Servicios de ING, cuyo contenido su cliente aceptó en el momento de formalizar sus cuentas en la entidad y que se encuentra a disposición de todos sus clientes de forma permanente en la página web de la misma, se indica lo siguiente:*
“9. Consecuencias en caso de impago
...
9.4 Adicionalmente, ING podrá comunicar los datos de los titulares a los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias a los que la entidad esté adherida y podrá iniciar acciones de recobro, por sí o a

través de un tercero, si lo deuda no pudiese ser compensada total o parcialmente...”

- Aporta carta remitida por EXPERIAN fechada a 12/05/2020 donde consta:
 - o Que lamentan no poder proceder a la cancelación de los datos que se adjuntan por haber sido confirmados por la entidad informante.
 - o NIF de la denunciante.
 - o Entidad Informante: ING DIRECT NV
 - o Nº operación: *****OPERACION.1**
 - o Fecha de alta: 07/02/2016
 - o Fecha primer impago: 03/09/2017
 - o Importe Impagado: 18,985.72
 - o Nombre: el de la denunciante.
 - o Dirección: *****DIRECCION.1**
 - o En el Histórico de consultas constan varias consultas por distintas entidades.

Se acuerda estimar el recurso de reposición interpuesto por **D. A.A.A.**, en nombre y representación de Dña. **B.B.B.**, contra la Resolución de esta Agencia dictada en fecha 2 de junio de 2020.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 17/09/2020, ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Se aporta impresión de pantalla donde consta la deuda del reclamante con ING DIRECT y fecha de alta 04/03/2016.
2. Se aporta impresión de pantalla donde consta la deuda del reclamante con ING DIRECT y fecha de baja 14/05/2020.
3. Se aporta impresión de pantalla donde consta la deuda del reclamante con ING DIRECT y fecha de primer y último vencimiento impagado 03/09/2017 y 03/05/2020 respectivamente.
4. Que la notificación de inclusión fue enviada al reclamante a la dirección **“***DIRECCION.1”** con fecha 05/03/2016.

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta el registro de la carta enviada.

5. Se aporta copia de notificación de inclusión enviada a la reclamante a la dirección **“***DIRECCION.1”** fechada a 5 de marzo de 2016.

6. Se aporta certificado de SERVIFORM, S.A. de envío de la carta y certificado de no devolución por parte de ILUNION IT SERVICES, S.A.

Con fecha 05/01/2021, EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Se aporta impresión de pantalla donde consta la deuda del reclamante con ING DIRECT y fecha de alta 07/02/2016.
2. Se aporta copia de notificación de inclusión enviada a la reclamante a la dirección **“***DIRECCION.1”** fechada a 9 de febrero de 2016.
3. Que cada notificación es impresa por IMPRELASER, S.L. y enviada por UNIPOST.
4. Se aporta listado de IMPRELASER S.L. donde consta el número secuencial de la carta dentro del fichero de carga de fecha 07/02/2016 y un total de 53531 notificaciones.
5. Se aporta albarán de entrega a UNIPOST de envío de 53531 cartas.
6. Se aporta certificado de no devolución de la carta con el número secuencial enviado a la reclamante por parte IMPRELASER, S.L. con fecha 22/12/2020.
7. Se aporta copia de carta fechada a 22/01/2020 y dirigida a la reclamante en respuesta al derecho de acceso donde consta, entre otros, como fecha de alta 07/02/2016 y como fecha primer impago 03/09/2017. Se aporta copia de correo electrónico enviado a *****EMAIL.1** con fecha 23/01/2020 y con asunto el nombre y apellidos de la reclamante donde manifiestan que le remiten un fichero.
8. Se aporta copia de carta fechada a 19/05/2020 y dirigida a la reclamante manifestando que *“No figura en nuestro fichero BADEXCUG información alguna referente al identificador *****IDENTIFICADOR.1** que Vd. nos ha aportado”*.

Con fecha 29/09/2020, ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Se aporta impresión de pantalla donde consta que el domicilio de la reclamante es **“***DIRECCION.1”**. Consta asimismo en el “Histórico de cambios” la última modificación de la “Dirección correspondencia” en fecha 28/10/2015.
2. Se aporta copia de “Contrato Préstamo Naranja” donde consta los datos identificativos de la reclamante, así como el domicilio **“***DIRECCION.1”**. Consta asimismo la fecha de contratación de 23/11/2015 y el “Número de préstamo Naranja” *****PRESTAMO.1**. Y consta, asimismo:

“16. Solvencia patrimonial

El Titular autoriza que ING DIRECT pueda ceder sus datos al Servicio Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE), así como solicitar de éste cuantos antecedentes e información sobre los riesgos y créditos tenga a su cargo. El Titular autoriza que ING DIRECT pueda consultar sus datos de solvencia patrimonial en cualesquiera ficheros de acceso público así como en

cualesquiera otros a los que esté legitimado a acceder en función de su objeto y, en especial, a aquellos a los que esté adherido, así como a comunicar, cuando proceda, a los anteriores los datos referentes a sus productos.”

3. Se aporta copia de requerimiento previo de pago dirigida a la reclamante a la dirección “*****DIRECCION.1**” y fechada a 12 de enero de 2016.

4. Se aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta un registro asociado a la reclamante de un envío con nombre “Carta productos impagados” con “Fecha de envío” 13/01/2016.

5. Manifiestan que no tienen constancia de que dicho requerimiento hubiera sido devuelto.

6. Que no han recibido ninguna solicitud de ejercicio de derechos en materia de protección de datos.

Aportan captura de pantalla de un registro asociado a la reclamante con fecha de creación 13/04/2020 y donde consta “Derechos y Solicitudes” en el apartado “Tipo” y “Der. Cancelación cliente” en el apartado “Subtipo”. Consta asimismo “Desfavorable” en el apartado “Solución” y en “Fecha resolución” consta “12/05/2020 13:16:34”

7. Se aporta copia de carta fechada a 8 de mayo de 2020, dirigida a D. **A.A.A.** en relación a la reclamante y como representante de la misma.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el representante de la reclamante contra la parte reclamada, por falta de requerimiento previo de pago y por no haberle informado de la inclusión de sus datos en el sistema de información crediticia.

En respuesta al requerimiento efectuado por la Agencia Española de Protección de Datos, se tiene conocimiento de que figuran las siguientes notificaciones dirigidas a la reclamante de fechas 12 de enero de 2016, 5 de marzo de 2016 y 9 de febrero de 2016.

La primera de ellas de requerimiento previo de pago efectuada por ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA sin que se haya producido incidencia en el envío de las mismas y aportan certificación emitida por el prestador del servicio de gestión de las devoluciones de notificaciones que certifica que no ha sido devuelta.

La segunda efectuada por ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. y la tercera por EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., relativas a la inclusión de sus datos por ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA, sin que se haya producido incidencia en el envío de las mismas y aportan certificación emitida por el prestador del servicio de gestión de las devoluciones de notificaciones que certifica que no han sido devueltas.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y la parte reclamada.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos