

Expediente N°: E/06028/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de octubre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **D.D.D.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que la entidad denunciada ha incluido sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito ASNEF y BADEXCUG sin requerimiento previo de pago.

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

Escrito fechado el 21/9/2016 dirigido a la entidad denunciada en el que la denunciante ejerce el derecho de cancelación de los datos personales que ésta ha inscrito en los ficheros ASNEF y BADEXCUG.

Escrito fechado el 22/9/2016 dirigido a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. en el que la denunciante ejerce el derecho de cancelación de sus datos personales inscritos en el fichero BADEXCUG.

Escrito fechado el 22/9/2016 dirigido a EQUIFAX IBERICA, S.L. en el que la denunciante ejerce el derecho de cancelación de sus datos personales inscritos en el fichero ASNEF.

Escrito fechado el 27/9/2016 en el que EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., en respuesta al ejercicio del derecho de cancelación, informa a la denunciante de que su solicitud no puede ser atendida dado que los datos han sido confirmados por la entidad denunciada en el fichero BADEXCUG. Asimismo, añade que existen dos deudas inscritas por la entidad denunciada, ambas de fecha de alta 25/9/2016 y dirección asociada a la denunciante **A.A.A.** (no coincide con la facilitada a la AEPD ni con la que figura en su DNI). El importe asociado a primera de ellas es de 4050,75 euros, y a la segunda 22289,92 euros.

Consulta del fichero ASNEF fechada el 5/10/2016 en la que figuran inscritas dos deudas asociadas a la denunciante informadas por la entidad denunciada. Ambas tienen fecha de alta 20/9/2016 y dirección asociada a la denunciante **B.B.B.** (no coincide con la facilitada a la AEPD ni con la que figura en su DNI). El importe asociado a primera de ellas es de 3930,74 euros, y a la segunda 21989,92 euros.

Escrito fechado el 2/11/2016 en el que EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A., en respuesta al ejercicio del derecho de cancelación, informa a la denunciante de que su solicitud no puede ser atendida dado que los datos han sido confirmados por la entidad denunciada en el fichero BADEXCUG. Asimismo, añade que existen dos deudas inscritas por la entidad denunciada, ambas de fecha de alta 25/9/2016 y dirección asociada a la denunciante **A.A.A.** (no

coincide con la facilitada a la AEPD ni con la que figura en su DNI). El importe asociado a primera de ellas es de 4050,75 euros, y a la segunda 22289,92 euros.

Consulta del fichero ASNEF fechada el 15/11/2016 en la que figuran inscritas dos deudas asociadas a la denunciante informadas por la entidad denunciada. Ambas tienen fecha de alta 20/9/2016 y dirección asociada a la denunciante **B.B.B.** (no coincide con la facilitada a la AEPD ni con la que figura en su DNI). El importe asociado a primera de ellas es de 3930,74 euros, y a la segunda 21989,92 euros.

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 CETELEM, S.A. en su escrito de fecha de registro 2/2/2017 (número de registro ***REG.1) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante, entre los que consta la dirección **C.C.C.**.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que BANCO CETELEM, S.A. tiene suscrito un contrato con EQUIFAX IBERICA, S.L. para la realización de los requerimientos de pago efectuados a sus clientes. Adjunta (documento número 27) dicho contrato suscrito el 1/7/2009.

La entidad denunciada adjunta cinco escritos dirigidos a la denunciante (con sus correspondientes documentos acreditativos de envío) requiriendo el pago de deudas contraídas con la misma. Dado que los tres primeros corresponden al año 2014, se centra el presente informe en aquellos que están fechados en 2016.

Adjunta (documento anexo 19) copia de la carta, de número de referencia **F.F.F.** fechada a 5/9/2016, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **C.C.C.** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 3.930,74 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Adjunta (documento anexo 20) copia del certificado expedido por SERVIFORM, S.A. a 20/1/2017 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales a 9/9/2016, de la comunicación con número de referencia **F.F.F.** dirigida a la denunciante a la dirección **C.C.C.**. Hace constar que dicha carta formaba parte del albarán número 9181 con un total de 2988 comunicaciones.

Adjunta (documento anexo 21) copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 2988 cartas con fecha 9/9/2016 en nombre de "BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento Previo ASNEF)" sin individualizar una referencia a la carta a la denunciante y validado por el gestor postal.



Adjunta (documento anexo 22) copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA, S.L. a fecha 20/1/2017 que acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia **F.F.F.** dirigido a la denunciante a la dirección **C.C.C.** haya sido devuelto.

Adjunta (documento anexo 23) copia de la carta, de número de referencia **E.E.E.** fechada a 5/9/2016, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **C.C.C.** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 21.998,92 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Adjunta (documento anexo 24) copia del certificado expedido por SERVIFORM, S.A. a 20/1/2017 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales a 9/9/2016, de la comunicación con número de referencia **E.E.E.** dirigida a la denunciante a la dirección **C.C.C.**. Hace constar que dicha carta formaba parte del albarán número 9181 con un total de 2988 comunicaciones.

Adjunta (documento anexo 25) copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 2988 cartas con fecha 9/9/2016 en nombre de "BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento Previo ASNEF)" sin individualizar una referencia a la carta a la denunciante y validado por el gestor postal.

Adjunta (documento anexo 26) copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA, S.L. a fecha 20/1/2017 que acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia **E.E.E.** dirigido a la denunciante a la dirección **C.C.C.** haya sido devuelto.

Asimismo expone que previamente ya han recibido varias solicitudes de información y tutela de derechos en relación a la denunciante cuyos resultados indica:

- o *"Solicitud de Información E/06299/2015, con resolución de archivo de actuaciones cuya copia se acompaña como documento número 1".*
- o *Tutela de Derechos TD/01611/2015, con resolución nº R/00236/2016 que desestimaba la reclamación formulada [...], cuya copia se acompaña como documento número 2.*
- o *Solicitud de información E/07351/2015, con resolución de archivo de actuaciones cuya copia se acompaña como documento número 3".*

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, Banco Cetelem, S.A. tiene implementado un sistema de requerimiento previo de pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L., encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.

Es de señalar que BANCO CETELEM, S.A. envió dos cartas a la denunciante.

La primera de ellas, con número de referencia **F.F.F.**, y con fecha 5 de septiembre de 2016, se remitió a la denunciante a la dirección **C.C.C.** en la que se

reclama el pago de la deuda contraída por importe de 3.930,74 euros y se le advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Por otra parte, en el certificado expedido por SERVIFORM, S.A. a 20 de enero de 2017 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales a 9 de septiembre de 2016, de la comunicación con número de referencia **F.F.F.** dirigida a la denunciante a la dirección **C.C.C.**. Hace constar que dicha carta formaba parte del albarán número 9181 con un total de 2988 comunicaciones.

Asimismo, en el documento acreditativo del gestor postal CORREOS figura la remisión de 2988 cartas con fecha 9 de septiembre de 2016 en nombre de "BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento Previo ASNEF)" y validado por el gestor postal.

A mayor abundamiento, el certificado expedido por EQUIFAX IBERICA, S.L. a fecha 20 de enero de 2017, acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia **F.F.F.** dirigido a la denunciante a la dirección **C.C.C.** haya sido devuelto.

La segunda de ellas, la carta, de número de referencia **E.E.E.** fechada a 5 de septiembre de 2016, que remite la entidad denunciada a la denunciante a la dirección **C.C.C.** en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 21.998,92 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.

Es de señalar, que en el certificado expedido por SERVIFORM, S.A. a 20 de enero de 2017 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales a 9 de septiembre de 2016, de la comunicación con número de referencia **E.E.E.** dirigida a la denunciante a la dirección **C.C.C.**. Hace constar que dicha carta formaba parte del albarán número 9181 con un total de 2988 comunicaciones.

Por otro lado, en el documento acreditativo del gestor postal CORREOS figura la remisión de 2988 cartas con fecha 9 de septiembre de 2016 en nombre de "BANCO CETELEM S.A. CARTAS RP (Requerimiento Previo ASNEF)" y validado por el gestor postal.

Por último, en el certificado expedido por EQUIFAX IBERICA, S.L. el 20 de enero de 2017 se acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia **E.E.E.** dirigido a la denunciante a la dirección **C.C.C.** haya sido devuelto.

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 CETELEM, 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 CETELEM, S.A.** y a Dña. **D.D.D..**

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