

Expediente N°: E/06203/2016

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 la denuncia presentada por D. **E.E.E.** y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 07/10/2016 tuvo entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) un escrito de D. **E.E.E.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que expone que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (en lo sucesivo BBVA o la denunciada) y UNOE BANK, S.A., han incluido sus datos personales en un fichero de morosidad sin efectuar el preceptivo requerimiento previo de pago.

El denunciante declara que ha conocido la inclusión de sus datos en un fichero de solvencia patrimonial entre agosto y septiembre de 2016, cuando le deniegan la financiación solicitada para la adquisición de un vehículo, y afirma que si bien tuvo contratada la tarjeta Repsol BBVA en el pasado “*no acepta ni reconoce ninguna deuda*” por tal concepto.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

<<RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

Con fecha 22/11/2016 fue otorgada ante notario la escritura de fusión por absorción de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y UNOE BANK, S.A.U. Ésta última quedó disuelta tras dicho proceso.

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

*Adjunta (documento número 1) copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante CALLE **D.D.D.**.*

*Adjunta (documento número 2) copia de la carta de fecha 13/10/2011 y número de referencia **G.G.G.** remitida por BBVA, S.A. a nombre del denunciante a la dirección C **D.D.D.**, en la que se reclama el pago de una deuda contraída con BBVA, S.A. de importe 239,52 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.*

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que “el envío de la comunicación a la que se alude en el punto anterior se realizó a través de la

empresa NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., con CIF ***CIF.1. La prestación de dicho servicio incluye el proceso de generación, impresión y ensobrado de la comunicación así como su puesta a disposición en el servicio de Correos para su ulterior distribución”.

Adjunta (documento número 3) copia del contrato suscrito a 25/7/2011 entre OPPLUS OPERACIONES Y SERVICIOS, S.A. y NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA cuyo objeto, recogido en el mismo, es:

“La Empresa se compromete a efectuar diferentes servicios de composición, maquetación, Impresión y ensobrado, así como la correcta preparación y clasificación de la documentación con el fin de poder enviar las cartas de detalle de cargos por liquidación de pagos a un conjunto de clientes de UNOE BANK SA y control de las devoluciones que se produzcan con posterior información a OPPLUS (en adelante, los Servicio/s), dentro del periodo de duración del presente Contrato y de acuerdo con las especificaciones que se establecen en el Anexo I y a continuación”.

Adjunta (documento número 4) copia del certificado expedido por NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA a 8/9/2016 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 20/10/2011 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia **G.G.G.** dirigida al denunciante a la dirección **C.C.C.** Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 6568 envíos, y que no consta que haya sido devuelta.

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 6568 cartas con fecha 20/10/2011 en nombre de “BBVA CONTROL PRESUPUESTARIO BBVA CLARA DEL REY” sin incluir una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

La empresa BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. en su escrito de fecha de registro 27/12/2016 (número de registro ***REGISTRO.2) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Adjunta (documento número 1) Testimonio Notarial de que la escritura de Fusión por Absorción de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. y UNOE BANK, S.A.U fue otorgada ante notario a 22/11/2016. Indica asimismo que, la sociedad absorbida ha quedado disuelta.

Adjunta (documento número 2) copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante CALLE **D.D.D.**

Adjunta (documento número 3) copia de la carta de fecha 25/10/2011 y número de referencia **F.F.F.** remitida por UNOE BANK, S.A. a nombre del denunciante a la dirección **A.A.A.**, en la que se reclama el pago de tres deudas contraídas con UNOE BANK, S.A. de importes 110,79; 108,62; y 106,52 euros. Se advierte asimismo 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.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información expone que “el envío de la comunicación a la que se alude en el punto anterior se realizó a través de la empresa NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., con CIF ***CIF.1. La

prestación de dicho servicio incluye el proceso de generación, impresión y ensobrado de la comunicación así como su puesta a disposición en el servicio de Correos para su ulterior distribución”.

Adjunta (documento número 3) copia del contrato suscrito a 25/7/2011 entre OPPLUS OPERACIONES Y SERVICIOS, S.A. y NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA cuyo objeto, recogido en el mismo, es:

“La Empresa se compromete a efectuar diferentes servicios de composición, maquetación, Impresión y ensobrado, así como la correcta preparación y clasificación de la documentación con el fin de poder enviar las cartas de detalle de cargos por liquidación de pagos a un conjunto de clientes de UNOE BANK SA y control de las devoluciones que se produzcan con posterior información a OPPLUS (en adelante, los Servicio/s), dentro del periodo de duración del presente Contrato y de acuerdo con las especificaciones que se establecen en el Anexo I y a continuación”.

*Adjunta (documento número 5) copia del certificado expedido por NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA a 8/9/2016 de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 26/10/2011 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia **F.F.F.** dirigida al denunciante a la dirección **A.A.A.**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 1537 envíos, y que no consta que haya sido devuelta.*

Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 1537 cartas con fecha 26/10/2011 en nombre de “BBVA CONTROL PRESUPUESTARIO” sin incluir una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.>>

TERCERO: Mediante Diligencia del Jefe de Área de Instrucción de fecha 29/09/2017 se acordó incorporar a las presentes actuaciones de investigación las actuaciones abiertas con la referencia E/04953/2017, habida cuenta de que los hechos que motivaron su apertura eran coincidentes con los examinados en las actuaciones previas practicadas que nos ocupan -referencia E/06203/2016- y coincidían asimismo la persona del denunciante y las entidades denunciadas.

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.”

III

El artículo 4 de la LOPD relativo al principio de “calidad de los datos” alude en su apartado 3 a una de sus manifestaciones, el principio de exactitud o veracidad, y dispone: “Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado”.

En relación con la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito el artículo 29.4 de la LOPD indica 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”.

El artículo 38.1 del RLOPD, con el fin de salvaguardar la calidad de los datos personales que acceden a los ficheros de solvencia patrimonial en relación a las obligaciones dinerarias a las que alude el artículo 29 de la LOPD, señala que la inclusión en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias deberá efectuarse solamente cuando concurren determinados requisitos. Así, el precepto dispone:

“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 de una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada.*
- b) (...)*
- c) Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación”.*

Paralelamente, los artículos 38.3 y 39 del RLOPD establecen, respectivamente:

“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”.

“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.

El artículo 43.1 del RLOPD añade que *“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”.*

El criterio seguido, de manera uniforme, por la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, respecto al alcance de la obligación que el artículo 4.3 de la LOPD -en relación con el 29.4 de la misma norma y el artículo 38.1 del RLOPD- impone al responsable de un fichero sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias es que aquél debe estar en condiciones de acreditar que ha practicado el requerimiento previo de pago al deudor utilizando para ello un medio que deje constancia efectiva de haberlo efectuado y de que tal requerimiento ha sido recibido por el destinatario.

La Audiencia Nacional, en Sentencia de 24/01/2003 precisó que *“Ningún precepto legal ni reglamentario exige, ciertamente, que la comunicación dirigida a los interesados sobre la inclusión de sus datos personales en el fichero deba cursarse por correo certificado con acuse de recibo o por cualquier otro medio que deje constancia documental de la recepción. Sin embargo, existiendo preceptos legales que imponen como obligatoria esta comunicación (artículos 5.4 y 29.2 de la Ley Orgánica 15/1999) y que tipifican como infracción grave el incumplimiento de este deber de información (artículo 44.3.1 de la propia Ley Orgánica) debe concluirse que cuando el destinatario niega la recepción, recae sobre el responsable del fichero la carga de acreditar la comunicación. De otro modo, si para considerar cumplida la obligación bastase con la afirmación de tal cumplimiento por parte del obligado, resultaría en la práctica ilusoria y privada de toda efectividad aquella obligación legal de informar al interesado”* (El subrayado es de la AEPD)

IV

Hemos de comenzar advirtiendo que en la actualidad la entidad acreedora, y responsable de la inclusión de los datos personales del denunciante en el fichero ASNEF, es BBVA (o la denunciada), toda vez que –como se hace constar en el Informe de la Inspección de Datos- UNOE BANK, S.A.,(UNOE) fue absorbida por BBVA en virtud del acuerdo de fusión por absorción elevado a escritura pública en fecha 22/11/2016.

El denunciante plantea dos cuestiones: Por una parte, que BBVA y UNOE habían incluido sus datos personales en el fichero ASNEF sin haberle requerido con carácter previo el pago de las deudas que le atribuían y, por otra, la inexistencia de la deuda que BBVA informó a ASNEF por cuanto, dice, había quedado extinguida por un pago de 400 euros que efectuó el 18/06/2011 en la oficina de la entidad ubicada en **D.D.D.**

A. Respecto a la primera cuestión, señalar que consta acreditado en el expediente –nos remitimos a la respuesta de EQUIFAX al acceso solicitado por el denunciante que éste adjuntó a su escrito de denuncia- que en fecha 08/09/2016 existían en el fichero ASNEF dos incidencias vinculadas a su identificador (NIF **H.H.H.**),

a su nombre y dos apellidos y a su dirección postal, informadas por BBVA y por UNOE, por sendas deudas de 562,79 euros y 2.597,16 euros, respectivamente.

Las inclusiones en ASNEF se habían dado de alta varios años antes, en fecha 11/11/2011 la informada por BBVA y el 18/11/2011 la informada por UNOE.

Llegados a este punto hemos de indicar que en el curso de las actuaciones de investigación realizadas BBVA **ha aportado documentación de la que se desprende que tanto ella como UNOE efectuaron el preceptivo requerimiento de pago al denunciante con carácter previo a la inclusión de los datos en los ficheros de solvencia.**

Por lo que concierne a la deuda que BBVA informó a ASNEF vinculada al denunciante, la entidad ha aportado los documentos que prueban haber practicado el preceptivo requerimiento previo de pago. Así, aporta copia de una carta personalizada, a nombre del denunciante y dirigida a su domicilio (el mismo que él ha facilitado a la AEPD) y referenciada (G.G.G.) que lleva fecha de 13/10/2011. En ella le informan de las siguientes cuestiones relativas a los pagos pendientes que mantiene con esa entidad: Que versa sobre una “operación” de “TARJ. CRÉDITO”, “oficina” “***OFICINA.1”, “Nº folio/contrato” “***CONTRATO.1” por un importe de 239,52 euros y le advierten de que “Esta cantidad no incluye la totalidad de los intereses de demora y gastos que por este motivo se generan y que también son a su cargo”.

En la carta se concede al deudor un plazo de 10 días para atender el pago señalando que en caso de no abonar la deuda sus datos podrían ser informados a ficheros sobre cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

BBVA ha facilitado además los documentos que permiten seguir la trazabilidad de la carta de requerimiento dirigida al denunciante que llevaba la referencia G.G.G..

En tal sentido aporta copia del contrato suscrito con NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL, S.A. (en adelante NEXEA) en virtud del cual ésta se compromete a prestar los servicios de composición, maquetación, impresión y ensobrado así como la correcta preparación, clasificación y entrega en Corros y el control de las devoluciones que se produzcan.

BBVA ha remitido a la AEPD un certificado expedido por NEXEA el 08/09/2016 en el que hace constar que “durante el mes de octubre de 2011 se realizó el proceso de generación e impresión de una comunicación de BBVA relativa a la operación G.G.G.”. Añade que con fecha 14/10/2011 se generó la comunicación de referencia G.G.G., a nombre de **E.E.E.**, en la dirección de **B.B.B.**, sin que se produjera incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.

NEXEA certifica que en fecha 20/10/2011 se pusieron a disposición del Servicio de Correos para su posterior distribución por dicho servicio un total de 6.568 comunicaciones, dentro de las que se encontraba la identificada con la referencia G.G.G.. Recordemos que BBVA dio de alta en ASNEF la incidencia a nombre del denunciante en fecha 11/11/2011, esto es, veintidós días después.

A fin de acreditar esos extremos el BBVA aporta copia del Albarán de entrega en Correos en fecha 20/10/2011 de un total de 6568 “cartas ordinarias”, documento que está validado mecánicamente por Correos y Telégrafos S.A.E., el 20/10/2011 a las 15:34.29 horas por la Oficina 2812096.

Finalmente, por lo que se refiere a la posible devolución de las cartas enviadas, BBVA aporta copia del documento que describe el proceso que sigue NEXEA asociado a la remisión de cartas de requerimiento de pago en nombre de BBVA. El punto 6.4 del documento, página 21, contempla la *"Notificación de devoluciones"* y detalla que *"En el apartado de Correos 61.024, Madrid, abierto para el SCF recibiremos las cartas devueltas"*. Se hace constar que todos los viernes se recogerán las cartas devueltas de dicho apartado, se clasificarán por el motivo y los lunes se procesará la información para obtener los ficheros que se entregarán al cliente, BBVA. Tras esta remisión al protocolo previsto para las notificaciones devueltas BBVA informa a esta Agencia de que no se tiene noticia de que la carta dirigida al denunciante hubiera sido devuelta.

Asimismo, BBVA ha aportado a esta Agencia en el curso de la investigación previa los documentos que dejan constancia de que la desaparecida UNOE hizo el requerimiento previo al deudor anterior a la inclusión de sus datos en ASNEF.

Los documentos aportados con objeto de acreditar la actuación de UNOE consisten, además de en una copia del contrato celebrado con NEXEA, en la copia de una carta, con el anagrama de UNOE, personalizada a nombre del denunciante y dirigida a su domicilio, que está referenciada (número *F.F.F.*) y lleva fecha de 25/10/2011. En ella se comunica al destinatario que le requieren urgentemente el pago de su deuda y que de no producirse en los próximos diez días podrá ser incluido en ficheros de solvencia patrimonial.

En la carta se identifica la operación de la que deriva la deuda (**DEUDA.1) y se adjuntan a ella tres documentos más relativos a los impagos. Los documentos en cuestión detallan el importe adeudado y la cuota impagada del que procede: Respectivamente, un importe de 110,79 euros correspondientes a la cuota impagada con vencimiento 14/08/2011; un importe de 108,62 euros correspondientes al impago de la cuota con vencimiento 14/09/2011 y una deuda de 106,52 euros por el impago del recibo con vencimiento 14/10/2011.

Igualmente se ha facilitado a la Inspección de Datos para acreditar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la LOPD y normas de desarrollo un certificado expedido el 08/09/2016 por NEXEA en el que hace constar que el 25/10/2011 se generó la comunicación de referencia *F.F.F.*, a nombre de **E.E.E.**, en la dirección de **B.B.B.**.

En el certificado se recoge que dicha comunicación se generó, imprimió y ensobró sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento. Añade que el 26/10/2011 se pusieron a disposición del Servicio de Correos para su ulterior distribución por dicho servicio un total de 1.537 comunicaciones entre las que figuraba la identificada con la referencia *F.F.F.*. Asimismo, el certificado advierte que *"No se ha recibido constancia de que se haya devuelto esta comunicación en el tratamiento de devoluciones que gestiona Nexea Gestión Documental, S.A."*.

Se aporta copia del albarán de entrega en Correos y Telégrafos, S.A.E., de 1.537 cartas ordinarias en fecha 26/10/2011, que está correctamente validado en esa fecha, a las 03:03 horas por la oficina 2812096.

B. Por lo que concierne a la pretendida inexistencia de la deuda que BBVA atribuyó al denunciante y que dio lugar a la inclusión de sus datos en ASNEF, deuda que procedía de una tarjeta Repsol BBVA de la que el denunciante reconoce haber sido titular, basta hacer dos consideraciones.

Una de ellas, que el documento que el denunciante ha aportado adjunto a la denuncia en apoyo de su pretensión de que la deuda informada era inexistente únicamente hace prueba de que efectivamente había abonado en fecha 18/06/2011 a BBVA 400 euros para la liquidación del contrato con referencia 0135237 que había suscrito con ella, pero no permite concluir a esta Agencia que la deuda derivada de aquél se hubiera extinguido en virtud de tal pago.

Por otra parte, y en conexión con lo anterior, señalar que la competencia atribuida a esta Agencia por la LOPD y normas de desarrollo se circunscribe a velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal y, por lo que concierne al asunto que nos ocupa, a determinar si se cumplieron los requisitos establecidos legal y reglamentariamente para que la comunicación de datos personales de terceros (en el presente caso del denunciante) a los ficheros de morosidad fuera ajustada a Derecho. La AEPD carece de competencia para pronunciarse sobre la existencia o inexistencia de la deuda que BBVA atribuyó al denunciante, relativa a la tarjeta Repsol BBVA, por lo que a fin de hacer valer su pretensión el denunciante debería acudir a la instancia administrativa, arbitral o jurisdiccional competente.

Así las cosas, a la luz de la documentación que obra en el expediente y conforme a lo expuesto, se concluye que no existe en la conducta de BBVA analizada indicios de infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal debiendo por ello acordar el archivo de las actuaciones de investigación practicadas.

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 actuaciones de investigación previa con referencia **E/06203/2016**, a las que fueron acumuladas las actuaciones practicadas bajo la referencia E/04953/2017.

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, y **E.E.E.**

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