



Expediente Nº: E/06205/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27/09/2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que denuncia a **POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.** (en lo sucesivo PSF) por los siguientes hechos: durante el mes de Marzo de 2016 ha recibido llamadas de teléfono de una empresa de recobros en nombre de PSF para reclamarle una deuda derivada de una compra que no había realizado.

La entidad bancaria le ha facilitado documentación en relación con la compra realizada, en el que no constan sus datos de contacto ya que se ha efectuado suplantando su identidad, utilizando una fotocopia de su D.N.I.

Ha presentado una denuncia policial por estos hechos. El denunciante no ha sido cliente de la entidad bancaria.

Y anexa la siguiente documentación:

Copia del contrato de financiación suscrito con POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS, de fecha 10 de febrero de 2016, donde constan los datos personales del denunciante y firmado por el titular, al contrato adjunta copia del D.N.I. del denunciante y copia de su nómina.

Copia de un recibo bancario del denunciante como titular de la cuenta bancaria que coincide con la cuenta que figura en el citado contrato.

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:

Con fecha 23/12/2016, PSF ha remitido la siguiente información relevante en relación con los hechos denunciados:

1. Aportan copia impresa de los datos relativos al denunciante que constan en sus ficheros como titular de una cuenta bancaria con fecha de alta 10 de febrero de 2016, en estado de "CANCELADA".
2. Según manifiestan, como consecuencia de la reclamación realizada por el denunciante, poniendo de manifiesto una suplantación de identidad en la contratación, se analizó el caso por el Departamento de Riesgos, determinándose codificar la operación como fraudulenta y cancelada con fecha 22 de marzo de 2016.
3. Se emitió al cobro un recibo por importe de 2.700€, con fecha 1 de marzo de 2016, que fue cancelado ese mismo día. Aportan copia del recibo de compra correspondiente, donde consta firmado por el cliente.
4. Respecto a la contratación, aportan la siguiente documentación:
 - a. La contratación se realizó a través del distribuidor VITELLO 2012, S.L.

- b. Aportan copia del contrato de adhesión al servicio Credipago Permanente de Popular Servicios Financieros suscrito por ambas partes (constan los datos del denunciante y la firma del cliente)
- c. Copia del D.N.I. del denunciante aportado en la contratación.
- d. Copia de la cartilla de la entidad bancaria de domiciliación de las cuotas donde consta la cuenta bancaria a nombre del denunciante.
- e. Copia de la nómina del denunciante.

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 6.1 de la LOPD, dispone que:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”.

“2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, la cuestión fundamental radica en determinar si PSF contaba con el consentimiento inequívoco del titular de los datos para el tratamiento realizado o si adoptó las medidas que la diligencia exige a fin de acreditar que la persona de quien recabó y obtuvo el consentimiento para el tratamiento era su titular.

En relación con la contratación denunciada, la afectada conoció que sus datos personales se encontraban asociados a una deuda requerida por empresa de recobros a instancias de PSF, derivada de una compra realizada de manera fraudulenta a su nombre, suplantando su personalidad.

En el transcurso de las actuaciones de inspección llevadas a cabo por los servicios de inspección de este centro directivo, la entidad denunciada ha aportado copia impresa de sus sistemas informáticos donde constan los datos del denunciante vinculados a un contrato de financiación de un producto (sofá), por un importe de 2.700 euros.

En el momento de la contratación, que no se realizó telefónica ni vía internet sino ante un distribuidor, se aportó como documentos acreditativos de la personalidad de la contratante: copia del DNI, nómina y copia de la cuenta bancaria para la domiciliación de cuotas.

PSF tras ser informado por el denunciante de la posibilidad de haber sido víctima de una suplantación de su identidad, procedió dando traslado a su departamento de riesgos decidiendo procesar la operación como fraudulenta y procediendo a cancelar los datos del denunciante en un breve espacio de tiempo.

La valoración que merece los documentos aportados, como la actuación de llevada a cabo por la entidad, es que ha actuado con una razonable diligencia, observando las normas vigentes que regulan el consentimiento en la contratación.

Por tanto, la conducta examinada no puede ser merecedora de reproche o sanción administrativa conforme a la normativa de protección de datos, pues la presencia del elemento subjetivo de la infracción es esencial para exigir responsabilidad en el marco del derecho administrativo sancionador. La razón es que la entidad PSF ha observado en el desarrollo de su actividad empresarial el grado de diligencia que es exigible a fin de garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Se hace necesario señalar que al Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad del principio de presunción de inocencia.

El Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26 de abril, en relación con el derecho a la presunción de inocencia y del principio de culpabilidad establece: *“No puede suscitar ninguna duda que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, sean penales, sean administrativas en general o tributarias en particular, pues el ejercicio del ius puniendi en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el derecho a la presunción de inocencia comporta: que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.”*

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 20/02/1989 indica que *“Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate.”*

En definitiva, aquellos principios impiden imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y acreditado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación o de la intervención en los mismos del presunto infractor, aplicando el principio *“in dubio pro reo”* en caso de duda respecto de un hecho

concreto y determinante, que obliga en todo caso a resolver dicha duda del modo más favorable al interesado.

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 PSF una vulneración de la normativa en materia de protección de datos, además de haber procedido dicha entidad en su actuación, con una razonable diligencia a la hora de acreditar la identidad del denunciante.

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 **POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS E.F.C. S.A.U.** y **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