



Expediente Nº: E/06211/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO SANTANDER** en virtud de denuncia presentada por Don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 17 de julio de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) frente a **BANCO SANTANDER** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

*“Que he recibido cuatro cartas por correo ordinario cuyo remitente es el fichero de morosidad **Asnef (Equifax)** referidas a un incumplimiento de pago con la Entidad Banesto. Que la Entidad Banesto en ningún momento me ha requerido de forma fehaciente y efectiva las cantidades pendientes de pago”.—folio nº 1--.*

Junto con su escrito aporta la siguiente documentación de relevancia:

- Copia de escrito de 02/04/2012 remitido por EQUIFAX en el que le informan de que sus datos han sido incluidos en ASNEF por BANESTO con fecha de alta 26/03/2012 como consecuencia de una deuda por valor de 175,48 €. La notificación fue enviada a (C/.....1) Valladolid.
- Copia de escrito de 02/08/2012 remitido por EQUIFAX en el que le informan de que sus datos han sido incluidos en ASNEF por BANESTO con fecha de alta 30/07/2012 como consecuencia de una deuda por valor 511,90 €. La notificación fue enviada a (C/.....1) Valladolid.
- Copia de escrito de 04/10/2012 remitido por EQUIFAX en el que le informan de que sus datos han sido incluidos en ASNEF por BANESTO con fecha de alta 01/10/2012 como consecuencia de una deuda por valor 206,25 €. La notificación fue enviada a (C/.....1) Valladolid.
- Copia de escrito de 01/11/2012 remitido por EQUIFAX en el que le informan de que sus datos han sido incluidos en ASNEF por BANESTO con fecha de alta 29/10/2012 como consecuencia de una deuda por valor 206,25 €. La notificación fue enviada a (C/.....1) Valladolid.
- Copia de telegrama de 13/11/2012 remitido por BANESTO en el que le reclaman una deuda por valor de 5.039,89 €, y se le informa de que en caso de impago la entidad procederá “*al ejercicio de las acciones legales que nos asisten*”. El telegrama consta como no entregado el 13/11/2012. El denunciante manifiesta que lo retiró días más tarde

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 17/10/2013 se solicitó a la Entidad—**SANTANDER**-- información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica del requerimiento de pago como paso previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de SANTANDER, aquélla es (C/.....1) Valladolid. Se aporta impresión de pantalla al respecto.
- De la documentación presentada por SANTANDER se desprende (aunque no lo manifieste así expresamente) que el servicio de notificaciones y gestión de requerimiento previo de pago lo tiene externalizado a través de la entidad NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., en adelante NEXEA. No se aporta copia del contrato.
- SANTANDER aporta copia de dos requerimientos personalizados de pago de fechas 18/01/2013 y 22/03/2013 remitidos al denunciante a la dirección señalada en el punto primero (aunque sólo figura el número de portal, y no el piso y puerta), en el que se informa de una deuda pendiente por valor de 24.224,71 €, así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de información de solvencia patrimonial en caso de impago.
- SANTANDER adjunta certificado emitido por NEXEA, conforme al cual se establece que los mencionados requerimientos previos de pago fueron generados, impresos y puestos en Correos con fechas 22/01/2013 y 26/03/2013, respectivamente (se adjunta copia de albaranes de entrega en Correos de esas fechas).

NEXEA señala que no consta que se hayan devuelto estas comunicaciones.

Con fecha 27/06/2014 se solicitó a **SANTANDER** información relativa a D. **A.A.A.**, NIF *****NIF.1**, en relación a la práctica por parte de BANESTO del requerimiento de pago como paso previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito. De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- En relación a la dirección de contacto del denunciante que consta en los sistemas de SANTANDER, la entidad manifiesta que a fecha 06/11/2013 era (C/.....1) Valladolid; a fecha 15/07/2014 esa dirección es (C/.....2) Valladolid. Se aportan impresiones de pantalla al respecto.
- De la información facilitada por SANTANDER se desprende que BANESTO tenía suscrito un contrato (no se aporta copia) con EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. (en adelante EXPERIAN) para la prestación del servicio de impresión y envío de los requerimientos previos de pago.



- SANTANDER aporta copia de dos requerimientos de pago remitidos por BANESTO al afectado a (C/.....1) Valladolid, informando de la deuda pendiente así como de la posibilidad de inclusión en ficheros de morosidad:
 - o Requerimiento de 27/07/2011, relativo a una deuda por valor de 2.064,89 €, e identificado con el código ***CÓDIGO.1.
 - o Requerimiento de 24/08/2011, relativo a una deuda por valor de 1.993,37 €, e identificado con el código ***CÓDIGO.2.

- SANTANDER aporta copia de certificado emitido por EXPERIAN con fecha 08/07/2014, conforme al cual se establece:

- o Que el requerimiento identificado con el código ***CÓDIGO.1 fue enviados el 29/07/2011. EXPERIAN señala que la impresión y envío de las notificaciones se realiza a través de CREA FBC MARKETING SL e IMPRE-LASER SL, usando los servicios de UNIPOST.

Al respecto, se aporta copia de certificado emitido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 1.423 cartas de “requerimientos previos de pago” de la carga del día 26/07/2011. Entre ellos figuran 1.141 requerimientos de BANESTO, desde el ***CÓDIGO.3 al ***CÓDIGO.4, lo que incluye al ***CÓDIGO.1.

Se aporta, asimismo, copia de certificado emitido por CREA FBC MARKETING SL, acreditativo del envío a través de UNIPOST de 892 cartas del total de las 1.423 cartas correspondientes a la carga del 26/07/2011.

Finalmente, se aporta un certificado de UNIPOST acreditativo del envío el 29/07/2011 de 892 cartas procedentes de la carga de 26/07/2011.

- o Que el requerimiento identificado con el código ***CÓDIGO.2 fue enviado el 29/08/2011. EXPERIAN señala que la impresión y envío de las notificaciones se realiza a través de CREA FBC MARKETING SL e IMPRE-LASER SL, usando los servicios de UNIPOST.

Al respecto, se aporta copia de certificado emitido por IMPRE-LASER SL, acreditativo de la impresión de 3.769 cartas de “requerimientos previos de pago” de la carga del día 23/08/2011. Entre ellos figuran 1.753 requerimientos de BANESTO, desde el ***CÓDIGO.5 al ***CÓDIGO.6, lo que incluye al ***CÓDIGO.2.

Se aporta, asimismo, copia de certificado emitido por CREA FBC MARKETING SL, acreditativo del envío a través de UNIPOST de 2.788 cartas del total de las 3.769 cartas correspondientes a la carga del 23/08/2011.

Finalmente, se aporta un certificado de UNIPOST acreditativo del envío el 29/08/2011 de 2.788 cartas procedentes de la carga de

23/08/2011.

EXPERIAN establece en su certificado que, como responsable del servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, no existe constancia de que los requerimientos de pago hubieran sido devueltos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 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.”*

III

En el presente caso, se procede a examinar la reclamación del epigrafiado en dónde pone de manifiesto los siguientes hechos en orden a su adecuación a la LOPD.

*“Que he recibido cuatro cartas por correo ordinario cuyo remitente es el fichero de morosidad **Asnef (Equifax)** referidas a un incumplimiento de pago con la Entidad Banesto. Que la Entidad Banesto en ningún momento me ha requerido de forma fehaciente y efectiva las cantidades pendientes de pago”.—folio nº 1--.*

Cabe indicar antes de entrar en el fondo del asunto que la Entidad denunciada—**Santander**—procedió a absorber a la Entidad financiera-Banesto—pasando a su disposición la cartera de créditos de la misma (con los datos de carácter personal del afectado fruto de la deuda contraída con esta última).

La Entidad denunciada—Santander-- en fecha 15/07/14 procede a contestar al requerimiento de información solicitado por esta AEPD en relación a los hechos objeto de denuncia.

*“Que con fecha 29/07/11 fue enviado el requerimiento previo de pago con nº identificativo *****NIF.1**”.*

En fase de instrucción—ex art. 78 Ley 30/92, 26 de noviembre-- se procede a constatar que fueron enviados dos requerimientos de pago al afectado, a la dirección que consta en los sistemas de información de la misma: **(C/.....1)—Valladolid--**.

La Entidad denunciada tiene contratado con **Experian Bureau de Crédito S.A**, el servicio de impresión y envío de Requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Experian tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de notificaciones de requerimientos previos de pago con una tercera empresa—**CREA FBC MARKETING S.L** y con **IMPRES-LASER S.L**—siendo enviadas las notificaciones a través de **Unipost**.

Constan dos requerimientos de pago al afectado según la documentación aportada:

- *****CÓDIGO.1.**
- *****CÓDIGO.2.**

En los mismos se plasma literalmente, las consecuencias jurídicas en caso de no proceder al pago de la deuda contraída con la Entidad financiera—**Banesto--**.

*“Por otra parte, queda informado que si en el plazo de 20 días, la deuda indicada no ha sido regularizada, procederemos a comunicar sus datos personales y de la deuda a los ficheros de morosidad de los que son responsable **Experian** y **Equifax**”.*

El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, tal y como exige el artículo 38.3 del reglamento, 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 39.

La **presunción de inocencia** debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, 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 Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26/04, considera que 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 propia 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 presunción de inocencia rige sin excepciones en el Ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualquier sanción, ya sea penal o administrativa (TCo 13/1981), pues el ejercicio del derecho sancionador en cualquiera de sus manifestaciones, está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propia posiciones.

Conforme a este principio, no puede imponerse sanción alguna en razón de la culpabilidad del imputado si no existe una actividad probatoria de cargo, que en la apreciación de las autoridades u órganos llamados a resolver, destruya esta presunción (TCo Auto 3-12-81).

De acuerdo con lo argumentado, la Entidad denunciada—**Santander**-- aporta prueba—documental—que acredita que efectuó requerimiento previo de pago al afectado, antes de proceder a la inclusión de sus datos de carácter personal en ficheros de “morosidad”.

Por todo lo expuesto, cabe concluir que no se aprecia vulneración alguna en materia de LOPD, motivo por el que procede el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Por último, cabe indicar que el afectado tiene el deber de tener sus datos de carácter personal actualizados en relación a la Entidad acreedora-**Banco Santander**—(*en la actualidad) para lo cual puede de estimarlo oportuno ejercitar derecho de rectificación de sus datos inexactos (por ejemplo el domicilio actual) a los efectos legales oportunos enviado solicitud al responsable del fichero, concretando la misma y aportando documentación acreditativa de los extremos señalados.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a la Entidad **BANCO SANTANDER** y a Don **A.A.A.**.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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.



José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos