



Expediente Nº: E/06299/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: El 30 de octubre de 2017, tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos, escrito de **A.A.A.** contra **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**, por solicitar la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF, sin el previo requerimiento de pago.

Junto a su escrito de denuncia se aporta:

Contrato de TARJETA PASS formalizado entre la denunciante y **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** el 02/11/2014.

Documentación de fecha 17/10/2017, emitida por EQUIFAX, acreditando que los datos de la denunciante están incluidos en el fichero **ASNEF**, con una fecha de alta de **05/07/2016**, por una deuda de 878,41€ a solicitud de la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**

Respuesta de EQUIFAX de fecha 23/10/2017 denegando la solicitud de cancelación de los datos de la denunciante, por confirmación de la existencia de deuda por parte de **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**

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 **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Impresión de pantalla con la dirección que consta en los sistemas de **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** asociada a la denunciante, con indicación de las actualizaciones que se hayan podido producir, en su caso

Nombre y apellidos- **A.A.A.**

Se adjunta impresión de pantalla con la dirección que actualmente consta en los sistemas de **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**

Se puede apreciar que la dirección que consta actualmente en los sistemas de la entidad es calle **C.C.C.**

Adicionalmente se aporta impresión de pantalla con la dirección **D.D.D.** que figuraba en los sistemas de la entidad hasta el 20/01/2015, fecha en la que fue modificada por la actual, calle **C.C.C.**

Copia de la comunicación personalizada e individualizada enviada (no el modelo) a la denunciante a la dirección que consta en los sistemas de **SERVICIOS FINANCIEROS**

CARREFOUR, EFC., S.A., SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A., con carácter previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, informándosele de la cuantía de la deuda reclamada así como de la posibilidad de inclusión de sus datos personales en dichos ficheros en caso de continuar el impago.

Al respecto, se adjunta copia de dos comunicaciones fechadas el 07/12/2015, y 09/05/2016, en las que se requería el pago a la denunciante por las deudas pendientes por importe de 120,00 € y 210,00€ respectivamente y se informaba de la inscripción de los datos personales en el fichero ASNEF, en caso de persistir en el impago.

Ambas fueron dirigidas a la denunciante a la dirección calle **C.C.C.**

Exposición del sistema que la entidad tenga implementado para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago, con indicación expresa de si esos envíos son realizados directamente por **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**, o si se ha contratado a una tercera empresa para ello.

SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A., tiene contratado con EQUIFAX IBERICA S.L. la gestión de las comunicaciones de reclamación de impagos y de comunicación de inclusión en el fichero ASNEF, lo cual acredita mediante copia del contrato suscrito entre las partes de fecha 01/04/2010.

Se aporta además certificados de fecha 02/01/2018, emitidos por SERVIFORM (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L) con NIF- ***NIF.1, acreditativos del envío de las comunicaciones al deudor.

En relación a la carta de 07/12/2015:

Se certifica la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales, el día 11 de diciembre de 2015 de la comunicación con el número de referencia ***NT.1 dirigida a la denunciante al domicilio **C.C.C.**

En relación a la carta de 09/05/2016:

Se certifica la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales, el día 13 de mayo de 2016 de la comunicación con el número de referencia ***NT.2 dirigida a la denunciante al domicilio **C.C.C.**

Se aporta además los albaranes de entrega en correos de las citadas comunicaciones de fechas 11 de diciembre de 2015 y 13 de mayo de 2016 respectivamente.

Se aportan dos certificaciones emitidas por EQUIFAX IBERICA S.L., el 02/01/2018, una por cada carta, acreditando la “no devolución de las mismas.

Descripción completa del servicio NOTIFICA REQUIRIMIENTO DE PAGO contratado con EQUIFAX IBERICA S.L.,

El mismo se detalla en los apartados 3.2.7, 3.2.8 y 3.2.9, así como el sistema de control de devoluciones implementado.

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 29 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.

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 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 concurran 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."*

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

IV

En el presente caso se denuncia a **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**, por solicitar la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF, sin el previo requerimiento de pago, como consecuencia de un contrato de TARJETA PASS formalizado entre la denunciante y **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** el 02/11/2014.

De las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia se constata que a fecha 17/10/2017, los datos de la denunciante están incluidos en el fichero **ASNEF**, con una fecha de **alta** de **05/07/2016**, por una deuda de 878,41€ a solicitud de la entidad **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.**

En este sentido, **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** ha acreditado la remisión de dos cartas fechadas el 07/12/2015, y 09/05/2016, remitidas a su domicilio calle **C.C.C.**, a través de las cuales requiere el pago a la denunciante por las deudas pendientes, que son por importe de 120,00 € y 210,00€ respectivamente y asimismo se le informaba de la

posible inscripción de sus datos personales en el fichero ASNEF, en caso de persistir en el impago.

SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A., tiene contratado con EQUIFAX IBERICA S.L. la gestión de las comunicaciones de reclamación de impagos y de comunicación de inclusión en el fichero ASNEF, lo cual acredita mediante copia del contrato suscrito entre las partes de fecha 01/04/2010.

Se aportan los certificados de fecha 02/01/2018, emitidos por SERVIFORM (antes EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L) con NIF- ***NIF.1, acreditativos de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales, el día 11 de diciembre de 2015 y 13 de mayo de 2016 de las cartas con el número de referencia ***NT.1 y ***NT.2 dirigidas a la denunciante al domicilio **C.C.C.**

Se aporta además los albaranes de entrega en correos de las citadas comunicaciones de fechas 11 de diciembre de 2015 y 13 de mayo de 2016 respectivamente, así como las dos certificaciones emitidas por EQUIFAX IBERICA S.L., el 02/01/2018, una por cada carta, acreditando la "no devolución de las mismas.

Por todo ello, se ha constatado que la inclusión en ficheros, objeto de la presente reclamación, ha sido realizada conforme a derecho.

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 **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** y **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 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