

Expediente Nº: E/06723/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES S.L** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de octubre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el/la denunciante) frente a la Entidad **Salus Inversiones y Recuperaciones S.L** en lo sucesivo (el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta lo siguiente:

“Se me reclama una deuda con Empresa France Telecom, demuestro mediante escrito con acuse de recibo que es improcedente y su actuación es solicitar mi inclusión como morosa en el Registro Asnef, se me reclama una deuda ilegal ya que no tengo la deuda que me reclaman (...)”.—folio nº 1--.

La reclamante manifiesta que el día 16 de junio de 2009 dio de alta su línea en Movistar y que por tanto la facturación es incorrecta

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:

1.1. En 2013 ORANGE adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de créditos pendientes de cobro. A tales efectos se puso en contacto con varias entidades dedicadas a la gestión de créditos fallidos, entre ellas SALUS, con la que suscribió un contrato de cesión de créditos que fue elevado a público en fecha 22 de julio de 2013.

1.2. Según manifiestan los representantes de ORANGE, se cedieron a SALUS un total de 185.952 expedientes. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:

Clientes de telefonía fija
No catalogados como fraude por la entidad
Sin reclamaciones pendientes de resolución (ya sea ante organismos oficiales o ante la propia entidad)
Deudas vencidas entre los años 2006 y 2010

1.3. Con fecha 22 de julio de 2013 se firmó el contrato de cesión de créditos con SALUS y ORANGE entregó a la entidad compradora la siguiente documentación en un soporte informático no regrabable y protegido por

contraseña:

- La fecha de origen de cada uno de los créditos, su importe y los datos identificativos y de cuenta de los deudores.
- Copia de las facturas pendientes de pago, de los contratos suscritos por los clientes deudores y, en su caso, de las grabaciones de verificación de la voluntad de contratación.

Los representantes de ORANGE manifiestan que no se entregan los datos que se encuentran en sus bases de datos asociados a los contactos (incidencias) con los clientes, sino que sólo se usan a efectos de filtrado para no ceder aquellos créditos que cumplen alguno de los supuestos expuestos anteriormente.

- 1.4. En el contrato de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos con ORANGE habían sido cedidos a SALUS que, por lo tanto, se convertían en los nuevos acreedores de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:

El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera de créditos era SALUS.

Tal comunicación consistía en un escrito conjunto de ORANGE y SALUS. Se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador.

Junto a esta comunicación SALUS incluyó un requerimiento de pago informando al destinatario que en caso de no abonar las cantidades pendientes sus datos podrían ser incluidos en ficheros de solvencia.

La comunicación era remitida al deudor efectuada por medio de una empresa distribuidora que pueda acreditar el envío.

- 1.5. El contrato de cesión de cartera, en su cláusula 5ª establece un proceso de recompra de expedientes cedidos, mediante el cual ORANGE tiene la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión siempre y cuando resulte que alguno de los créditos no sea líquido, vencido y exigible.

Los representantes de la entidad manifiestan que a día de hoy no se ha realizado la recompra de ningún crédito.

- 1.6. Los representantes de ORANGE manifiestan que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas a cero en los sistemas de información. Además cuando un operador accede a éstas aparece un mensaje en pantalla que informa *"cliente con deuda antigua. Para consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)"*

2. Los inspectores solicitan a los representantes de ORANGE el acceso a los sistemas de información sobre los que se realizan las siguientes verificaciones relacionadas con la cesión de deuda de A.A.A. DNI ***DNI.1 a SALUS:
 - 2.1. Al acceder por DNI del cliente se verifica que los datos de la deuda han sido cedidos a SALUS al aparecer el mensaje *“cliente con deuda antigua. Para consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)”*
 - 2.2. Se verifica que tiene dos cuentas:
 - Servicio de acceso indirecto 1052 con fecha de alta 3 de noviembre de 2004 y baja 28 de julio de 2009
 - ADSL con fecha de alta 4 de noviembre d 2004 y baja 28 de julio de 2009.A la vista de esta información los representantes de la entidad manifiestan que la cliente tenía contratado un servicio de acceso indirecto lo que implica que recibía una factura de Telefónica por el alquiler de la línea y otra de France Telecom por los servicios de telecomunicaciones.
 - 2.3. Se accede al fichero de casos que contiene los contactos mantenidos con el cliente, en este fichero constan las siguientes anotaciones:
 - En fecha 23 de julio de 2009 solicita la baja por carta pero no se atiende su petición al no tener la documentación completa.
 - También consta una llamada entrante en la que se da de baja en fecha 28 de julio de 2009.
 - 2.4. Se consultan las facturas impagadas y se verifica que constan dos por importes de 40,48 y 32,72 euros vendidas ambas a SALUS con fecha 22/7/2013.

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 6 de la LOPD, determina:

“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 negocial, 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.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus

datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso se procede a examinar la reclamación de fecha de entrada en esta AEPD—**11/10/13**—en dónde la epigrafiada pone de manifiesto lo siguiente en orden a su adecuación a la LOPD.

“Se me reclama una deuda con Empresa France Telecom, demuestro mediante escrito con acuse de recibo que es improcedente y su actuación es solicitar mi inclusión como morosa en el Registro Asnef (...)”.—folio nº 1--.

En fecha **14/01/14** se personan en sede de la Entidad denunciada—France Telecom (Orange) —Inspectores de esta Agencia debidamente acreditados por el Director de la misma, procediendo a levantar el Acta de Inspección **E/06723/2013**.

Al acceder por el DNI del denunciante se verifica que los datos de la deuda han sido cedidos legalmente a la Entidad—**Salus Inversiones y Recuperaciones S.L--**.

Con relación al denunciante se procede a comprobar que *“la cliente tiene contratado un servicio de acceso indirecto lo que implica que recibía una factura de Telefónica por el alquiler de la línea y otra de France Telecom por los servicios de telecomunicaciones”*.

Se constata que *“existen facturas impagadas por importe de 40,48€ y 32,72€ vendidas ambas a **Salus** con fecha **22/07/2013**”*.

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 conformidad con lo argumentado, cabe concluir que la cuestión objeto de controversia entre las partes se centra en la **discusión de la deuda** y no en el tratamiento ilegítimo de los datos de la afectada.

Interesa recordar que el sometimiento de la cuestión a un procedimiento extrajudicial (como el Arbitraje) supone cuestionar la exactitud de la cuantía de la deuda, por lo que la Entidad acreedora tan pronto tenga conocimiento de la misma ha de proceder a excluir con carácter cautelar los datos personales de la reclamante de cualquier fichero de solvencia patrimonial y crédito, pudiendo incurrir en su defecto en la infracción grave del art. 44.3 c) LOPD.

Por tanto, se constata que los datos de la afectada son tratados en base a la existencia de una presunta deuda contraída con la Entidad-France Telecom (Orange), con independencia que en la actualidad no mantenga relación contractual con la misma, pues el origen de ésta se remonta al año 2009 “**servicio de acceso directo**”, no pudiendo proceder a la cancelación de los datos de la afectada pues han de conservarse en base la existencia de la relación contractual y la posibilidad de ejercitar acciones judiciales en Derecho contra la misma.

De acuerdo con lo argumentado, cabe concluir que no se aprecia vulneración de la normativa vigente en materia de LOPD, motivo por el que procede ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Esta Agencia **no es competente para dirimir cuestiones civiles**, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 **SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L.** y a Doña **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