



Expediente Nº: E/06853/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 16/09/2015 tiene entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) escrito de **A.A.A.** (en adelante denunciante), y con fechas de 14 y de 19/11/2015, 29/04/2016 y 05/05/2016, subsanación del mismo en los que manifiesta que no le han requerido el pago de la deuda ni notificado la inclusión de sus datos personales en los ficheros de solvencia patrimonial denominados ASNEF y BADEXCUG, por parte de la entidad BANKIA, S.A. (en lo sucesivo BANKIA), aunque disponen de sus domicilios en Ávila y Alicante.

Que la entidad BANKIA le retuvo la totalidad de un ingreso, en noviembre de 2013, por los intereses de un aval y que interpuso reclamación ante el Banco de España concluyendo, con fecha de 05/11/2014, lo siguiente: *“Este Departamento no es competente para valorar, decidir ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios (...). Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales”*.

Añade que no dispone de la documentación contractual suscrita con BANKIA (Caja Ávila), que procede de un aval del año 1991, para garantizar el pago de operaciones comerciales con la empresa Freiremar, S.A., el domicilio facilitado fue (C/...1), Ávila. Que en el año 1996 anuló todos los créditos y cuentas con Caja Ávila debido al tipo de interés abusivo.

Que desde el año 2002 se trasladó a vivir a localidad de Alicante en varios domicilios, como (C/...2), hasta que adquirió su actual vivienda en la (C/...3) de Alicante.

En la denuncia ante esta AEPD consta como domicilio postal del denunciante (C/...3) de Alicante, en la respuesta al derecho de acceso de BADEXCUG consta la dirección postal (C/...4) de Ávila (que coincide con la que le ha notificado BANKIA) y en el DNI (C/...5) de Ávila.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia llevaron a cabo la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos:

1. CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE EN EL FICHERO ASNEF: Los datos del denunciante, con fecha de 18/05/2016, se encuentran incluidos en el fichero denominado ASNEF, cuyo responsable es la entidad ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L., (en lo sucesivo EQUIFAX), por la entidad informante BANKIA, con fecha de alta el 14/12/2015, operación “avales y garantías”, por importe de 359,60€.

También figuran diversas incidencias que han sido dadas de baja, entre otras, “3” de la entidad informante BANKIA, siendo la última de fecha 02/12/2015, por motivo “cliente”,

al ejercer el derecho de cancelación.

Se han remitido al denunciante “9” notificaciones de inclusión de sus datos personales en el fichero ASNEF, siendo “4” de ellas de la entidad informante BANKIA y las dos últimas con la siguiente información:

□ Fecha de alta el 12/01/2015, del producto “avales y garantías”, por importe de 134,85€, naturaleza “titular” y dirección postal (C/...2) (Alicante), no consta devolución a su origen, referencia de la carta 2015-01-*****1. Adjuntan copia de la misma, del sobre “UNIPOST 07 *****” y certificado de la compañía Énfasis Billing & Marketing Services, S.L., como prestador del servicio de notificaciones, y de UNIPOST Nota de entrega de envíos con el sello del cliente titular Equifax Ibérica, S.L., de fecha 14/01/2015.

□ Fecha de alta el 14/12/2015, del producto “avales y garantías”, por importe de 269,70€, naturaleza “titular” y dirección postal calle (C/...4) Ávila, no consta devolución a su origen, referencia de la carta 2015-12-*****2. Adjuntan copia de la misma, del sobre “UNIPOST 03 *****” y certificado de la compañía Énfasis Billing & Marketing Services, S.L., como prestador del servicio de notificaciones, y de UNIPOST Nota de entrega de envíos con el sello del cliente titular Equifax Ibérica, S.L., de fecha 15/12/2015.

Con fecha de 08/10/2015 la entidad BANKIA informa al fichero ASNEF como domicilio (C/...4) Ávila.

2. CON RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LOS DATOS DEL DENUNCIANTE EN EL FICHERO BADEXCUG: De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), responsable del fichero denominado BADEXCUG, cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, con fecha de 11/04/2016, consta una incidencia a nombre del denunciante de la entidad informante BANKIA, con fecha de alta el 03/01/2016, operación “avales y garantías”, por importe de 359,60€.

También figura que han sido dadas de baja “3” incidencias informadas por BANKIA siendo la última de fecha de baja el 02/12/2015.

Se han remitido al denunciante “17” notificaciones de inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG, siendo “4” de ellas de la entidad informante BANKIA (del año 2011 y 2012) y las dos últimas con la siguiente información:

□ Fecha de inclusión el 11 de enero de 2015, fecha de impresión el 13 de enero de 2015, del producto “avales y garantías”, tipo de interviniente “titular”, por importe de 134,85€ y dirección postal (C/...2) (Alicante). Adjuntan copia de la misma, del sobre con el código de barras ******, relación de notificaciones emitidas por la compañía Imprelaser, S.L., como prestador del servicio de notificaciones, y Nota de entrega de intercambio de Ruta Oeste, S.L. acreditativo del envío, a través del operador UNIPOST del cliente BADEXCUG. Dicha carta fue devuelta por “dirección error” el 7 de septiembre de 2015.

□ Fecha de inclusión el 03/01/2016, fecha de impresión el 05/01/2016, del producto “avales y garantías”, tipo de interviniente “titular”, por importe de 269,7€ y dirección postal (C/...4) Ávila. Adjuntan copia de la misma, del sobre con el código de barras *****1 y relación de notificaciones emitidas por la compañía Imprelaser, S.L., como prestador del servicio de notificaciones, y Notas de entrega de CTI Tecnología y Gestión, S.A. BADEXCUG acreditativo del envío, a través del operador UNIPOST del cliente BADEXCUG. No consta ninguna incidencia en su envío y entrega al destinatario.



3. CON RESPECTO DE BANKIA: Dicha compañía ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 28/12/2015 y de 04/05/2016, en relación con la deuda del denunciante lo siguiente:

☐ El denunciante contrató con Caja Ávila una “Póliza de contrato mercantil de garantía por prestación de fianza”, con fecha de 20/02/1991, con domicilio en (C/....5) Ávila, ante quien se concede Freiremar, S.A., con domicilio en **(C/....6)** Las Palmas de Gran Canaria, por importe de 1.500.000 Ptas.

Entre las cláusulas consta la siguiente: “Domicilio y comunicaciones: el domicilio que ha quedado consignado en este contrato. El/los titulares deberán comunicar fehacientemente a la CAJA cualquier cambio o modificación del domicilio referido.

Al amparo de dicha póliza se otorgó un aval ante la mercantil Freiremar que estará vigente hasta que se autorice su cancelación. Se adjunta copia de la misma.

☐ Para la cancelación de los avales es practica bancaria que la entidad exija la devolución de la carta de aval original, de manera que el beneficiario de la garantía no pueda ejecutarla. En caso de no devolverse el original de la carta aval se exige un documento que el reclamante aportó el 10/02/2014, pero no estaban completos los datos y hace referencia a un aval del Banco Santander del año 2000.

Por lo que el reclamante tiene a día de hoy un contrato vigente con BANKIA y que es consciente de ello ya que en los últimos meses ha realizado gestiones.

☐ Las causas de exclusión de los datos del denunciante en los ficheros de solvencia en noviembre de 2013, se debe a las cantidades adeudadas hasta ese momento. No obstante la deuda actual asciende a 359,60€.

☐ El domicilio que constaba en las bases de datos de Caja Ávila, antes de su integración en BANKIA, era (C/...2) (Alicante), domicilio que migró a BANKIA, manteniéndose el mismo hasta el 08/10/2015, fecha en la que el cliente procede a su modificación, pasando a ser (C/....4) Ávila, se adjunta acreditación de dicha circunstancia firmado por el denunciante.

☐ El requerimiento de pago fue remitido por BANKIA al denunciante, el 22/01/2014, de la operación aval *****, garantía “personal con fiadores”, importe 43,95€, en el que se le informaba, entre otros, de lo siguiente “Si usted no regulariza su deuda sus datos podrán ser informados a ficheros de solvencia (...)”. Se adjunta copia y no les consta la devolución de correspondencia, advirtiéndolo, por tanto de la necesidad de contactar con el cliente.

☐ En la relación de envíos a los ficheros de solvencia de las incidencias del denunciante consta como dirección (C/...2) y código postal ***CP.1, en el periodo comprendido entre el día 31/05/2012 y el día 01/10/2015, fecha a partir de la cual se comunica como dirección (C/....4) de Ávila. Se adjunta Informe histórico de envío de mora BUREAUX.

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 122 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal señala que:

“1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento sancionador, se podrán realizar actuaciones previas con objeto de determinar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos que pudieran justificar la incoación del procedimiento, identificar la persona u órgano que pudiera resultar responsable y fijar las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso.

2. Las actuaciones previas se llevarán a cabo de oficio por la Agencia Española de Protección de Datos, bien por iniciativa propia o como consecuencia de la existencia de una denuncia o una petición razonada de otro órgano.

3. Cuando las actuaciones se lleven a cabo como consecuencia de la existencia de una denuncia o de una petición razonada de otro órgano, la Agencia Española de Protección de Datos acusará recibo de la denuncia o petición, pudiendo solicitar cuanta documentación se estime oportuna para poder comprobar los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento sancionador.

4. Estas actuaciones previas tendrán una duración máxima de doce meses a contar desde la fecha en la que la denuncia o petición razonada a las que se refiere el apartado 2 hubieran tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos o, en caso de no existir aquéllas, desde que el Director de la Agencia acordase la realización de dichas actuaciones.

El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas”. (El subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos).

III

De conformidad con el precepto anterior, las actuaciones previas tendrán una duración máxima de doce meses a contar desde la fecha en que la denuncia o petición razonada a las que se refiere el apartado 2 hubieran tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos o, en caso de no existir aquellas, desde que el Director de la Agencia acordase la realización de dichas actuaciones.

Asimismo, el vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas.

En el presente caso, el escrito de denuncia tiene fecha de registro de entrada 16/09/2015 y, pese a las actuaciones previas de investigación ya realizadas hasta el momento, conforme a lo dispuesto en precepto anterior, deben declararse caducadas.

No obstante, al objeto de contrastar la actuación de BANKIA y su adecuación a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, se dan instrucciones a la Subdirección General de Inspección de Datos para que inicien nuevas actuaciones y se abra el expediente **E/00686/2017**, al no haber prescrito la presunta infracción a la LOPD.

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 dando instrucciones para que se inicien nuevas actuaciones de investigación y se abra el expediente E/00687/2017, al objeto de esclarecer los hechos denunciados al no haber prescrito la presunta infracción a la LOPD..

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANKIA, S.A.** y a **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