



Expediente Nº: E/06900/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, y UNOE-BANK, S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **E.E.E.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de julio de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **E.E.E.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que la entidad UNOE BANK S.A a través de distintas empresas de gestión de morosos (Multigestión Iberia, Esco Expansión, Gescobro) le ha venido reclamando una deuda generada en su nombre por otra persona con residencia en Zaragoza.

Solicitó información sobre la acreditación de la deuda requerida y de su identidad a las dos primeras empresas de gestión de morosidad; no obteniendo respuesta alguna, obviando los siguientes requerimientos de pago recibidos.

Finalmente a raíz de unas operaciones financieras denegadas, tuvo conocimiento de la inclusión de sus datos en el fichero de morosos gestionado por EXPERIAN.

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 20 de enero de 2015 se solicita a UNOE-BANK S.A (en adelante UNOE) información relativa a la contratación realizada a D. **E.E.E.** con NIF **I.I.I.** (en adelante el denunciante) en relación con una tarjeta de crédito.

De la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

Existe contrato suscrito por el afectado, con fecha de firma 03/07/12, en relación al producto denominado TARJETA AFFINITY CARD que incluye las condiciones generales y particulares aplicables, así como copia del DNI.

La dirección que figura como dato del titular es C/ **A.A.A.** y los datos de domiciliación bancaria: **H.H.H.**, entidad BANESTO.

Se adjunta copia del contrato y del DNI (documento 1).

En relación a las reclamaciones presentadas por escrito por el afectado o terceros en su nombre, UNOE manifiesta que no existen antecedentes de reclamaciones presentadas por el Sr. **E.E.E.**

Respecto a los productos contratados figuran dados de alta y vigentes en los sistemas de la entidad bancaria 10 productos, entre los cuales se encuentra la tarjeta de cuenta **G.G.G.**:

Con fecha de alta 26/07/2012.

En cuanto a la dirección principal de contacto del denunciante, figura C/ **B.B.B.**

Y asociada a dicha cuenta existe una deuda total de 2.020,63€, correspondiente a 41 movimientos (incluyen nominal de cuota, gastos de devolución de cuota e intereses de mora) comprendidos desde 01/08/12 al 31/01/2015.

Se aportan impresiones de pantalla (documentos 2 y 3) y desglose de la deuda (documento 4).

La entidad UNOE manifiesta que como consecuencia del impago de los recibos de agosto, septiembre y octubre de 2012 y después de efectuar los correspondientes requerimientos de pago, la deuda entró en mora y se informaron los datos del denunciante a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

Al efecto se acompaña (documento 5) copia del escrito de fecha 11/10/2012 remitido al cliente (dirección: C **C.C.C.**) requiriendo el pago urgente de su deuda e informando que en caso contrario, entre otros aspectos, será incluido en fichero de solvencia patrimonial.

Adjunto al mismo se aportan copias de cuatro recibos, en calidad de requerimientos de pago, que corresponden a la cuota impagada con los siguientes vencimientos: 01/08/2012, 02/08/2012, 05/09/2012 y 05/10/2012.

Respecto a la inclusión de los datos del reclamante en ficheros de solvencia patrimonial, UNOE informa:

La cuenta **G.G.G.** entra en mora con fecha 02/11/12 y como consecuencia se comunicaron con fecha de alta 8/11/12 los datos del denunciante a los ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito.

Con fecha 13/01/15 se solicitó la exclusión de los datos en el fichero de solvencia.

A partir del 15/01/15, los datos del cliente ya no figuran cedidos.

Al efecto adjunta impresiones de pantalla del sistema (documento 6) en las que figuran: (1) la citada fecha 02/11/12 de entrada en mora, (2) posición en ASNEF que

señala como primera cesión de sus datos la fecha 8/11/12, (3) alta de la exclusión para la cesión a los ficheros con fecha 13/01/15 y (4) de nuevo en cuanto la posición en ASNEF se indica que con fecha 15/01/15 ya no son cedidos los datos.

UNOE comunica que con fecha 09/01/15 se le notificó demanda de conciliación instada por el reclamante, admitiéndose a trámite bajo el número de Procedimiento de Conciliación 1485/2014, el cual fue *tramitado ante el Juzgado de Primera Instancia 54 de Madrid*.

Por este motivo, la entidad bancaria excluye los datos cautelarmente con fecha 13/01/15 y con fecha 15/01/2015 dejó de ceder los mismos.

Se aporta copia de la documentación que acredita los hechos manifestados (documento 7).

Con fecha 20 de enero de 2015 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A información relativa las deudas informadas por UNOE-BANK S.A (en adelante UNOE) respecto de D. **E.E.E.** con NIF **I.I.I.** (en adelante el denunciante).

De la respuesta recibida, se desprende lo siguiente:

Respecto del fichero BADEXCUG realizada la correspondiente consulta con fecha 23/01/2015, no se ha encontrado ninguna operación impagada asociada al NIF indicado.

Respecto al fichero de NOTIFICACIONES con fecha de emisión 13/11/12 consta una notificación, con número de operación **F.F.F.**, enviada al denunciante (dirección: (C/.....1) **Zaragoza**) como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad UNOE BANK, en relación a un producto de “tarjeta privada” cuyo importe asciende a 979,42€.

Respecto al fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG, consta la operación impagada nº **F.F.F.** suscrita por UNOE BANK, con fecha de alta 11/11/2012 y fecha de baja 13/01/2015 por petición de la entidad informante.

Realizada la consulta a la aplicación informática “eSPaCio6”, no figura ningún expediente asociado al denunciante.

Se aportan impresiones de pantalla que acreditan lo manifestado.

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 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“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”.*

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 comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados 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) *“...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 el 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 (...).*

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 supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que UNOE-BANK, S.A. aporta copia del contrato suscrito por el denunciante y copia del DNI, la dirección que figura como dato del titular es C/ **A.A.A.** y los datos de domiciliación bancaria: **H.H.H.**, entidad BANESTO. En cuanto a la dirección principal de contacto del denunciante figura C/ **B.B.B.**

Como consecuencia del impago de los recibos de agosto, septiembre y octubre de 2012 y después de efectuar los correspondientes requerimientos de pago en fecha 11 de octubre de 2012, la deuda entró en mora y se comunicaron los datos del denunciante a los ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”*.

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que UNOE BANK S.A. empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la demanda de conciliación instada por D. **B.B.B.** contra UNOE admitiéndose a trámite bajo el número de Procedimiento de Conciliación 1485/2014 seguido ante el Juzgado de Primera Instancia 54 de Madrid, procedió el 13 de enero de 2015, a dar de baja de forma

cautelar los datos del denunciante de los ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, y el 15 de enero de 2015 dio de baja definitiva la deuda.

Habría que añadir que la posible falsificación de la grabación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

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 UNOE-BANK,S.A. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO SA, UNOE-BANK, S.A. y a D. **E.E.E.**

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