

Expediente N°: E/06922/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **P 10 FINANCE S.L.** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de noviembre de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que esta recibiendo llamadas en las cuales le reclaman insistentemente una cantidad de un préstamo que no ha contratado, y que sus datos han sido inscritos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin aviso previo.

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 EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. en su escrito de fecha de registro 03/02/2017 (número de registro 036792/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Con fecha 20/01/2017 no consta ninguna operación asociada al identificador del denunciante.

Impresión de pantalla del fichero de notificaciones a fecha 20/01/2017, donde consta una notificación de inclusión con fecha 14/06/2016 de una operación informada por PRESTAMO10, relativa a un producto de Financiación Consumo, de importe 536,00 euros y asociada al denunciante con dirección **(C/...1) MADRID.**

Impresión de pantalla del fichero histórico a fecha 20/01/2017, donde consta una deuda inscrita con fecha 12/06/2016, de número de operación *****1, producto Financiación Consumo, informante PRESTAMO10, importe 536,00 euros y fecha de primer vencimiento impagado 04/04/2015. Dicha deuda fue reportada de forma continuada hasta el día 14/10/2016, momento en que se dio de baja *“por ejercicio de derecho de cancelación por parte del afectado”*, según declaran en el escrito de alegaciones.

Impresión de histórico de expedientes a fecha 20/01/2017, donde consta una solicitud de acceso por parte del denunciante con fecha 27/09/2016 y otra de cancelación con fecha 14/10/2016.

A continuación sigue la documentación relativa a los expedientes mencionados de acceso y cancelación. Cabe destacar la denuncia ante la Guardia Civil (Puesto Principal de XXX, Granada) que hizo el denunciante con fecha 07/10/2016, en el que menciona que fue el 21/09/2016 al intentar contratar un crédito con el Banco Sabadell, cuando se enteró de su inclusión en fichero de

solvencia patrimonial y crédito; que a través de un teléfono que encuentra en Internet le informan de los datos inscritos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito: la deuda tiene su origen en un microcrédito de 300 euros solicitado por una persona con su mismo nombre, apellidos y DNI, pero el domicilio que hay asociado es **(C/...1) MADRID**, así como cierta información básica del microcrédito supuestamente contratado por él (importe, deuda pendiente por impagos, solicitante y empresa que lo concede). Intenta solicitar el contrato a la empresa denunciada, pero debe hacerlo a través de la web y como no dispone de su clave personal (que obra en poder del suplantador), no ha podido acceder. La empresa denunciada al menos ha facilitado los datos de contacto que comunicó el contratante, resultando que el teléfono no coincide con el que usó para comunicarse con ellos, ni el correo electrónico es el mismo.

La empresa EQUIFAX IBERICA, S.L. en su escrito de fecha de registro 24/01/2017 (número de registro 023585/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Con fecha 20/01/2017 no consta ninguna operación asociada al identificador del denunciante.

Impresión de pantalla del fichero de cartas enviadas a fecha 20/01/2017, donde consta una notificación con fecha 12/12/2015 relativa a una operación informada por P10 FINANCE SL, relativa a un producto de tipo Otros, de importe 536,00 euros y asociada al denunciante con dirección **(C/...1) MADRID**. El código de la operación es P****1, la fecha de alta 11/12/2015, fecha de visualización 11/12/2015 y fecha de primer (y último) vencimiento 04/04/2015.

Impresión de pantalla del histórico de bajas. Figura la operación de microcrédito informada por P10 FINANCE SL con fecha de baja 14/10/2016.

Documentación relativa a una solicitud de acceso realizada por el denunciante y enviada por correo electrónico el 28/09/2016.

La empresa P 10 FINANCE S.L. en su escrito de fecha de registro 03/02/2017 (número de registro 036881/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Impresión de pantalla con los datos del denunciante, en los que consta la deuda de 536,00 euros (la cantidad del crédito es 300,00 euros, la comisión de 90,00 euros y las sobrecargas 146,00 euros), su status de "Defaulter", su sub-status de "Fraude", y los datos personales del mismo, en el que se observa la dirección **(C/...1) MADRID**. El micro-préstamo solicitado se concedió el 12/03/2015 con fecha de vencimiento a 04/04/2015, como exponen en el escrito de alegaciones. Se adjuntan las tres facturas enviadas al contratante a la dirección arriba expuesta, por conceptos de importe del préstamo y honorarios, recargo por impago (25,00 euros) e intereses de demora (121,00 euros).

Copia del contrato suscrito por el contratante a través de la Web, con fecha 12/03/2015. El número de referencia es ***REF.1, importe es de 300,00 euros y la duración del contrato de crédito es 23 días (el prestatario debe cancelar el préstamo en un solo pago en fecha 04/04/2015). En la parte inferior se lee "Al amparo de la ley 22/2007, de 11 de Julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros, este contrato se considera aceptado por el cliente mediante la recepción en el número (...) de mensaje SMS con la palabra (...) enviado desde el teléfono (...) del prestatario".

Copia del DNI aportado por el contratante, en el que figuran el nombre, apellido y DNI del denunciante, pero no coincide nada más con el DNI que aporta éste último (fecha de nacimiento, fotografía, firma, domicilio – que en el del contratante es la dirección **(C/...1) MADRID**, y datos de filiación). Tiene validez hasta 28/07/2018.

Fotocopia de la primera página de la libreta bancaria aportada por el solicitante, para acreditar el número de cuenta bancaria y titularidad. Se verifica que tiene impreso el nombre, apellidos y DNI del denunciante, y fue emitida en 15/10/2014.

Documentación de la solicitud de cancelación que realizó el denunciante ante EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A. aportando para ello copia de la denuncia ante la Guardia Civil. No tiene información de fecha.

Reclamación del denunciante recibida el 18/10/2016 exponiendo su situación de contratación fraudulenta (reclamación que coincide con la aportada por él en la denuncia ante la AEPD), así como carta de la empresa denunciada, con fecha 24/10/2016, dirigida al denunciante en la dirección **(C/...2) GRANADA** (la misma que consta en la reclamación) en la que lamentan lo sucedido, comunican que remiten el caso a las autoridades policiales y que han dado de baja en ASNEF sus datos personales, como muestra de la diligencia que se les requiere. Esta carta no fue aportada por el denunciante en la denuncia ante la AEPD.

Según declaran en el escrito de alegaciones, a raíz de la solicitud de cancelación señalando una presunta usurpación de identidad aportando denuncia ante la Guardia Civil, ellos procedieron en ese mismo momento a la baja de los datos del contratante, iniciando el correspondiente protocolo de fraude en sus sistemas, el cual consiste en darlo de baja en los ficheros de solvencia patrimonial y bloquear la cuenta para evitar que se pueda solicitar un nuevo préstamo con esa identidad.

Respecto a la contratación del micro-préstamo, que se realizó por canal web, exponen a petición de la AEPD las características del procedimiento que llevan a cabo en lo relativo a la acreditación del consentimiento prestado y la validación de la identidad del contratante. En primer lugar, el futuro cliente entra en la página web de la empresa, realiza la solicitud del micro-préstamo señalando el capital que desea solicitar y el tiempo para devolverlo. Debe aceptar los términos y condiciones, así como aportar fotocopia del DNI junto con el número de cuenta bancaria en la que desea que le sea ingresado el préstamo, siendo válido para ello tanto fotocopia de la primera página de la libreta bancaria donde constan todos sus datos, como fotocopia de un recibo domiciliado en el que figure el número de cuenta así como la titularidad a su nombre (en el caso que se trata, el contratante optó por la fotocopia de la primera página de la libreta bancaria). Una vez recibida la solicitud por parte de la empresa, ésta contacta vía telefónica con el cliente en el número de contacto que él mismo ha facilitado en la solicitud para realizarle una entrevista, con el fin de verificar los datos facilitados por éste y evitar así posibles fraudes. Una vez concluida la entrevista, la empresa valora o no la concesión del préstamo. En caso afirmativo, como es en este supuesto, la empresa envía por SMS al mismo número de teléfono que el cliente facilitó al realizar la solicitud, con el contenido: *“Su solicitud de (...) euros a (...) días ha sido aprobada. Reciba el dinero enviando un SMS con el texto: ACEPTO (...) al número (...)”*. Cuando el cliente responde con la palabra ACEPTO, seguido de los tres números que son los últimos dígitos de la referencia del contrato, es el

momento en el que el contrato se perfecciona, al manifestar el cliente su consentimiento con esta acción de una manera razonable. Una vez recibido dicho mensaje, la empresa efectúa la transferencia a la cuenta bancaria facilitada y envía aviso por SMS. El cliente dispone de toda la información de su micro-préstamo en un acceso identificado a través de la web.

En este caso, el envío de SMS al futuro cliente y la recepción del mensaje comenzando por "ACEPTO" tuvieron lugar el día 12/03/2015. Adjuntan el certificado de la empresa ALTIRIA TIC S.L.L. de CIF B*****, con fecha 27/01/2017, que acredita el envío del SMS por parte de la empresa denunciada, así como de la recepción del SMS enviado desde el número de teléfono que consta en la solicitud. Dicha empresa presta servicios de envío de mensajes cortos y mensajes multimedia mediante una plataforma creada en la empresa y utilizando las conexiones a los operadores de telefonía móvil de terceras empresas.

Por último, la empresa denunciada alega que remitió requerimiento legal de pago previo a la inclusión en ASNEF. Adjuntan copia de la carta sin referenciar (la referencia ***REF.1 se incluye en la hoja siguiente, que correspondería al reverso de la notificación) y fechada a 23/10/2015, que supuestamente remite la entidad denunciada a su cliente a la dirección **CALLE (C/...1). MADRID**, en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 536,00 euros adeudados a fecha de 22/10/2015 derivada del contrato *****1 y se advierte de que sus datos podrían incluirse en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito BADEXCUG de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días.

Certificado con fecha 24/01/2017 de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO S.A acreditando los siguientes extremos:

- o Que P10 FINANCE S.L. ha contratado con ellos el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago anteriores a la inclusión de operaciones impagadas en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.
- o Que con fecha 23/10/2015 fue enviado el requerimiento de previo de pago con código ***REF.1, recibido el 21/10/2015 y procesado el día 22/10/2015.
- o Se adjunta certificado de IMPRE-LASER S.L., empresa subcontratada por EXPERIAN para la impresión de las notificaciones, que acredita la impresión de 10766 cartas correspondientes a la carga del 22/10/2015, entre las que se encuentra el requerimiento previo de pago en cuestión.
- o Se adjunta certificado de CTI TECNOLOGIA Y GESTION S.A., empresa subcontratada por EXPERIAN para el envío de las notificaciones, que acredita el envío a través de UNIPOST, de los 10766 requerimientos previos de pago correspondientes a la carga del día 22/10/2015 y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER S.L.
- o Se adjunta copia del certificado de UNIPOST, acreditativo de que en concepto de requerimientos previos de pago de la carga de 22/10/2015 se enviaron un total de 10766 requerimientos, que corresponden a los impresos y enviados. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas con fecha 23/10/2015. El certificado no lleva ningún sello de validación.

- o Que EXPERIAN presta además a PRESTAMO 10 el servicio de gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago, y no consta a fecha del certificado que el requerimiento previo de pago antes descrito haya sido devuelto por los servicios postales.

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 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 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 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 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 negocial 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.

IV

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 en primer lugar que en la Impresión de pantalla aportada por **P 10 FINANCE S.L.** figuran los datos del denunciante, en los que consta la deuda de **536,00** euros (la cantidad del crédito es **300,00** euros, la comisión de **90,00** euros y las sobrecargas **146,00** euros), la dirección **(C/...1) MADRID**. El micro-préstamo solicitado se concedió el 12 de marzo de 2015 con fecha de vencimiento el 4 de abril del mismo año,

Por otra parte, se suscribió el contrato de crédito por el canal Web, el 12 de marzo de 2015, con el número de referencia *****REF.1**, y por un importe de **300,00** euros y con una duración de 23 días, debiendo cancelarse el préstamo en un solo pago el 4 de abril de 2015. En la parte inferior se lee *“Al amparo de la ley 22/2007, de 11 de Julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros, este contrato se considera aceptado por el cliente mediante la recepción en el número (...) de mensaje SMS con la palabra (...) enviado desde el teléfono (...) del prestatario”*.

Igualmente, **P 10 FINANCE S.L** aporta copia del DNI del solicitante, en el que figuran el nombre, apellido y DNI del denunciante, pero no coincide nada más con el DNI que aporta éste último (fecha de nacimiento, fotografía, firma, domicilio – que en el del contratante es la dirección **(C/...1) MADRID**, y datos de filiación). Tiene validez hasta 28/07/2018.

Asimismo, aporta copia de la primera página de la libreta bancaria aportada por el solicitante, para acreditar el número de cuenta bancaria y titularidad. Se verifica que tiene impreso el nombre, apellidos y DNI del denunciante, y fue emitida el 15 de octubre de 2014.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **P 10 FINANCE S.L** 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 el sistema de identificación mediante un SMS dirigido al teléfono que asigna el solicitante (defraudador) no es válido y no permite la identificación que es de lo que se trata.

A mayor abundamiento señalar que cancelan los datos del denunciante en Badexcug con fecha 14 de octubre de 2016, siendo el alta con fecha 12 de junio de 2016, y respecto Asnef, no existen datos suyos a fecha 18 de octubre de 2016, pero existieron: alta el 11 de diciembre de 2015 y baja el 14 de octubre de 2016. Por lo tanto reacciono diligentemente **P 10 FINANCE S.L** en la regularización de la situación, dado que el denunciante tuvo conocimiento de su inclusión en los ficheros de morosidad con fecha 21 de septiembre de 2016 e interpuso denuncia ante la Guardia Civil el 7 de octubre de 2016.

Habría que añadir que la posible suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes.

V

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 **P 10 FINANCE S.L.** una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a **P 10 FINANCE S.L.** y **D. 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