

Expediente N°: E/06940/2015

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 **Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA), en representación de A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 5 de marzo de 2015 se recibe en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos escrito de denuncia de FACUA en representación de **A.A.A.** procediéndose a la apertura de actuaciones previas de referencia E/3251/2015 que finalizaron en un archivo firmado por la Directora de la Agencia en fecha 24 de septiembre de 2015 ya que FACUA no había acreditado la representación del denunciante.

Con fecha 15 de octubre de 2015, FACUA presenta Recurso de Reposición que es admitido en fecha 13 de noviembre de 2015 procediéndose a la apertura de las presentes actuaciones previas en base a los siguientes hechos:

A.A.A. (en adelante el denunciante) es cliente de **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR EFC S.A.** (en adelante **SF CARREFOUR**), entidad que le reclama una deuda por importe de 556,52 €. El denunciante señala que fue abonada el 7 de octubre de 2014, considerando por tanto que con este pago quedaba saldada la deuda que mantenía con la compañía. No obstante ha seguido recibiendo requerimientos de pago telefónicamente y sus datos han sido incluidos ficheros de morosidad.

FACUA ha aportado en la denuncia, entre otra, la siguiente documentación:

- Escrito de reclamación interpuesto ante el Banco de España con fecha 28 de enero de 2015 por estos mismos hechos.
- Contestación de **SF CARREFOUR**, de fecha 2 de enero de 2015, en contestación a reclamaciones del denunciante, en el que se pone de manifiesto que el denunciante es titular del contrato numero *****NÚMERO.1** de "Tarjeta Pass" y que se remite mensualmente a los clientes un extracto de los movimientos de su tarjeta para cotejar los cargos realizados. En el caso del denunciante no hay constancia de la devolución de dichos extractos. Por último le informan que la deuda asciende a 2.570,54 € respecto de los gastos realizados con la "Tarjeta Pass" y 687,28 € respecto a un Préstamo Personal que también tiene contratado con la entidad.

- Notificación de inclusión en el fichero ASNEF informados por SF CARREFOUR con fecha de alta 10/02/2015 e importe 357,78 €.

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:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad ASNEF

Con fecha 14 de diciembre de 2015, se solicita a EQUIFAX IBERICA, SL información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 23 de diciembre de 2015, se desprende:

- Respecto del fichero ASNEF

Con fecha 17 de diciembre de 2015, fecha en que se realiza la consulta en el fichero ASNEF, constan, entre otras, dos incidencias informadas por CARREFOUR. Una de ellas corresponde al producto "TARJETAS CRED." por un importe de **1.652,40 €** y fecha de alta 04/08/2015 y la otra incidencia corresponde al producto "FINANC.CONSUMO" por un importe de 756,23 € y fecha de alta 26/05/2015.

- En el fichero donde se registran las bajas constan dos bajas respecto de las incidencias relativas al producto TARJETAS DE CREDITO, la primera de ella de fecha 10/10/2014 motivada por una solicitud de cancelación del denunciante y la segunda de ellas, de fecha 22/04/2015 realizada por la propia entidad.

Respecto de la entidad informante SF CARREFOUR.

Con fecha 14 de diciembre de 2015, se solicita a SF CARREFOUR información relativa a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 5 de enero de 2015, se desprende:

1. SF CARREFOUR ha aportado extracto de las operaciones realizadas con la "Tarjeta Pass" desde el 20 de marzo de 2009 hasta el 01/04/2015 en el que se incluyen los cobros y devoluciones realizada por el cliente quedando en dicha fecha un saldo impagado de 2594,52 €.

En esta relación consta registrado, entre otros, el abono de fecha 7 de octubre de 2014 con la referencia "*pago en tienda*" por importe de 556,52 €.

2. Respecto del Contrato de préstamo ,SF CARREFOUR ha aportado resumen de evolución del mismo hasta el 16/04/2015 en el que se incluye una relación de los recibos presentados al cobro junto con los intereses generados y los pagos efectuados por el cliente directamente en SF CARREFOUR quedando un impago de 756,23 €.
3. SF CARREFOUR manifiesta que cada vez que se produce la devolución de un recibo se remite una carta dirigida al cliente y a la dirección aportada por el mismo

en la que se le informa de la incidencia requiriendo el pago de la deuda y aportan múltiples cartas remitidas al denunciante entre los años 2009 y 2014.

4. SF CARREFOUR ha aportado documentación relativa a varias reclamaciones efectuadas por FACUA en relación con estos hechos y contestaciones emitidas al efecto, incluyendo el escrito de 2 de enero de 2015 donde se reitera la deuda.

Asimismo, SF CARREFOUR ha aportado expediente que figura en su entidad respecto de la reclamación interpuesta por FACUA ante el BANCO DE ESPAÑA, y un escrito remitido a FACUA, en fecha 16 de octubre de 2015, en el que se informa que *“con objeto de solventar la situación del expediente.... y facilitar el abono de la deuda... se ha procedido, por política comercial, a la anulación de la penalización por mora y a la comisión de reclamación por impago por un importe total 1201,36 €”*.

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 denunciante manifiesta que la entidad SF CARREFOUR ha incluido sus datos en ficheros de morosidad por una deuda que ya fue saldada en la medida en la que procedió a su abono con anterioridad a la inclusión.

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la 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.

En el supuesto examinado, indicar que el denunciante tiene contratado con SF Carrefour dos productos: un contrato tarjeta de crédito “Tarjeta Pass” y un contrato de préstamo personal.

En cuanto a los movimientos realizados con la tarjeta Pass, la entidad denunciada aporta un extracto de operaciones realizadas con esta tarjeta desde el año 2009 hasta enero de 2015, en el que se incluyen los cobros y devoluciones realizadas por el denunciante, quedando en diciembre de 2015 un saldo impagado de 2.594,52€. En esta relación se encuentra registrado, entre otros, el abono de fecha 7 de octubre de 2014, por importe de 556,52, que es al que hace referencia el denunciante.

Respecto al contrato de préstamo, SF Carrefour aporta resumen de evolución del mismo hasta el 16/04/2015, en el que se incluye una relación de los recibos presentados al cobro junto con los intereses generados y los pagos efectuados por el denunciante directamente en SF CARREFOUR quedando un impago de 756,23 €.

Cada vez que se produce la devolución de un recibo, SF Carrefour manifiesta que se remite una carta dirigida al denunciante y a la dirección aportada por el mismo en la que se le informa de la incidencia y se le requiere al pago de la deuda. En este sentido, la entidad denunciada aporta cartas de los requerimientos de pago efectuados

al denunciante.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos.

III

Por otro lado, en cuanto a la determinación de la cuantía de la deuda a incluir en los ficheros de morosidad debe significarse que esta Agencia no es un órgano competente a tales efectos al no tener competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la deuda, la correcta prestación de los 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 su tratamiento. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en la interpretación del contrato suscrito o de su 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 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 **SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC., S.A.** y a **Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA), 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 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