



Expediente N°: E/06984/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29 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 **FINANCIERA EL CORTE INGLES EFC, S.A.** (en lo sucesivo **EL CORTE INGLES**) ha incluido sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito badexcug sin requerimiento previo de pago y el importe que figura en la inscripción de la deuda en el fichero es incorrecto ya que debería ser de 59,02 €, como, según declara, le ha trasladado por vía telefónica la propia entidad, en lugar de 120 € que figuran en el fichero badexcug.

El denunciante aporta, entre otra, copia de la siguiente documentación:

Orden de transferencia realizada en 03/11/2016 de importe 16,75 euros con concepto "DNI *****DNI.1** RECIBO NOV-16" y beneficiario "El Corte Inglés".

Consulta del fichero **BADEXCUG** fechada el 24/11/2016 en la que figura inscrita una deuda asociada al denunciante, informada por una de las entidades denunciadas (**FINANC. CORTE INGLES**). La fecha de alta de dicha deuda es 06/11/2016; la fecha de primer impago es 31/08/2016. El importe asociado a la deuda es 120,00 euros, el domicilio asignado al denunciante (**C/...1**) (**BADAJÓZ**), y el número de DNI coincide con el facilitado por el denunciante a la agencia.

Factura mensual de la entidad denunciada **FINANCIERA EL CORTE INGLES EFC, S.A.**, dirigida al denunciante a la dirección (**C/...1**) (**BADAJÓZ**). La factura corresponde al mes de Septiembre 2016 y registra un abono de 0,18 euros entregado a cuenta. En la parte inferior se lee que el saldo a 31/08/2016 era de 76,93 euros, que tras la amortización de 30/09/2016 (de 60 euros) y el abono registrado en el recibo (0,18 euros), da un total de saldo a día 30/09/2016 igual a 16,75 euros, que es lo que vendrá en el próximo recibo. Con letra pequeña se incluye el siguiente aviso: "Al día 30/09/2016 el saldo vencido pendiente de pago presenta un saldo de 60 euros". El contrato de la tarjeta tiene una forma de pago rotativa, con una línea de crédito de 300 euros y un pago mensual de 60 euros. El presente recibo vence el 31/10/2016.

Tras ser requerido para subsanación y ampliación de información el denunciante aporta la siguiente documentación:

En el escrito que acompaña a la documentación, argumenta que en cuanto a la dirección a efectos de notificaciones que constan en el producto contratado, se acompañan varios extractos mensuales que demuestran que la dirección es (**C/...1**) (**BADAJÓZ**), razonando que igual que se han enviado los extractos debería haber sido notificado fehacientemente para el requerimiento previo de la deuda.

No aporta contrato del producto o servicio, tan solo adjunta dos facturas más, además del mismo que ya proporcionó: los correspondientes a Marzo 2016 y Abril 2016, así como los comprobantes de algunas compras realizadas con la tarjeta en ese periodo.

Declina aportar copia reciente de los datos incluidos en el fichero de información de solvencia patrimonial y de crédito. Vuelve a incluir el mismo que en la denuncia, argumentando que vienen a reclamar la ilegítima inclusión en el fichero en la fecha citada, no que se encuentre o no actualmente inscrito, inclusión que, alega, le ha causado perjuicios económicos.

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 conforme al informe de actuaciones previas de inspección E/6894/2016 que se transcribe:

“RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

La empresa FINANCIERA EL CORTE INGLES EFC, S.A. en su escrito de fecha de registro 02/03/2017 (número de registro 070602/2017) ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Impresión de los datos del denunciante que obran en sus sistemas, el cual se dio de alta en 11/09/2009. Consta un cambio de domicilio, realizado por comunicación telefónica establecida con fecha 18/11/2016, mediante el cual el domicilio original, (C/...1) cambió a (C/...2). También se observa que el denunciante sigue con el mismo producto o servicio, constando un saldo pendiente de 69,92 euros a 31/01/2017.

*Copia de la carta, con referencia ***NT.1 y fechada a 24/10/2016, que remite la entidad denunciada al denunciante a la dirección (C/...1) (BADAJOZ) en la que se reclama el pago de la deuda contraída por importe de 120,00 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito sin indicación de plazo concreto previo a la inclusión.*

*Copia del certificado con fecha 21/02/2017 expedido por SERVIFORM S.A. (como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de la empresa denunciada FINANCIERA EL CORTE INGLES, en virtud de un contrato marco celebrado en 22/05/2014), de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales el día 26/10/2016 de la comunicación de referencia ***NT.1 dirigida al denunciante a la dirección (C/...1) (BADAJOZ). Hace constar que dicha carta se puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución en el albarán núm. ***ALBARAN.1 con un total de XXX comunicaciones.*

*Copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS, con número de entrega ***ENTREGA.1 en el que figura la remisión de un total de XXX cartas con fecha 26/10/2016 en nombre de EQUIFAX IBERICA S.L., sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal con sello de 26/10/2016.*

Copia del certificado expedido por EQUIFAX IBERICA S.L. a fecha 21/02/2017 (en calidad de prestador de servicio de gestión de cartas devueltas de

*notificación de requerimiento previo de pago, de FINANCIERA EL CORTE INGLES en virtud del Contrato Marco celebrado el 02/11/2011), por el cual se certifica que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia ***NT.1, generado en EQUIFAX en fecha 26/10/2016, procesado en el prestador de servicio SERVIFORM S.A. (antes EMFASIS Billing & Marketing Services S.L.) con fecha 26/10/2016 y puesto a disposición del servicio de envíos postales con fecha 26/10/2016, dirigido al denunciante a la dirección **(C/...1)** haya sido devuelto al apartado de Correos designado a tal efecto.*

Copia del contrato, suscrito a fecha 02/11/2011 entre FINANCIERA EL CORTE INGLES E.F.C. SA. y EQUIFAX IBERICA S.L., que regula la prestación del servicio de generación, impresión, puesta en el servicio de envíos postales, así como gestión de las devoluciones (recogida, tratamiento y custodia), de los requerimientos de pago emitidos por FINANCIERA EL CORTE INGLES E.F.C. SA. El contrato tiene duración inicial de un año y prórrogas anuales automáticas salvo voluntad de resolución por alguna de las partes.

*Copia del contrato de tarjeta de compra suscrito por el denunciante con fecha 21/09/2009, firmado por el titular del mismo. También se adjunta el documento de entrega de tarjeta, también con fecha 21/09/2009, donde ya se le ha asignado un número de referencia del contrato, el ***CONTRATO.1, y figura la modalidad de pago fijo mensual de 60 euros y línea de crédito máximo de 300 euros.*

Las dos facturas mensuales impagadas por el denunciante, correspondientes a los meses de Julio 2016 y Agosto 2016, y de fechas de vencimiento respectivas 31/08/2016 y 30/09/2016. Ninguna de ellas registran cargos o abonos, y ambos tienen un importe de 60 euros, resultando la suma, 120 euros, equivalente al importe de la deuda inscrita en BADEXCUG.

*Respecto a la información que han transmitido al fichero BADEXCUG relativos al contrato de referencia ***CONTRATO.1 suscrito por el denunciante, consta una entrada de 120,00 euros actualizada en las fechas 03/11/2016, 10/11/2016 y 17/11/2016, especificando que no existen datos posteriores. La impresión tiene fecha 20/02/2017.*

No han solicitado la exclusión del denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

OBSERVACIONES

*Los recibos mensuales han estado llegando correctamente a la dirección **(C/...1) (BADAJOZ)**. El requerimiento de pago previo, según declara el denunciante, no ha sido recibido, yendo dirigido a la dirección **(C/...1) (BADAJOZ)**. Hay una pequeña diferencia entre ambos: el número "66", que en los sistemas de la empresa denunciada está asociado al campo "Resto de la Dirección".*

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).

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.

II

El artículo 4.3 de la citada Ley dispone: *“Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.*

La obligación establecida en el artículo 4 transcrito impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

Manifiesta el denunciante que la deuda incluida en el fichero de solvencia no le ha sido requerida de pago y el importe de la misma no es correcto. En este último aspecto cabe señalar que no es competencia de la Agencia determinar la certeza de la deuda discutida y que motivó la inclusión de los datos de la denunciante en el fichero badexcug debiéndose acudir a organismos competentes a tal fin tanto en materia de consumo (vía arbitral), como en materia de derecho civil de los consumidores (vía jurisdiccional).

Por su parte el artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 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”.* Añadiendo el párrafo 4 del mismo artículo que *“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 aquellos”.*

Asimismo, el Reglamento por el que se desarrolla la LOPD, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en vigor desde el 19/04/2008, establece en sus artículos 38, 39 y 43 lo siguiente:

“Artículo 38. Requisitos para la inclusión de los datos.

1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre

que concurran los siguientes requisitos:

a) *Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.*

c) *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.*

3. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente.*

Artículo 39. Información previa a la inclusión.

El acreedor deberá informar al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento al que se refiere la letra c) del apartado 1 del artículo anterior, que en caso de no producirse el pago en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos previstos en el citado artículo, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

Artículo 43. Responsabilidad.

1. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en los artículos 38 y 39 en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común.*

2. *El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés será responsable de la inexistencia o inexactitud de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.*

Es, por tanto, el acreedor el responsable de que los datos cumplan los requisitos establecidos en el artículo 4 de la LOPD, puesto que como acreedor es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos en el fichero y de instar la cancelación de los mismos, toda vez que es quien conoce si la deuda anotada realmente existe.

Por tanto, de acuerdo con lo señalado, es requisito indispensable para que los datos del deudor puedan ser incluidos en un fichero de los creados al amparo del artículo 29.2, que quede acreditada la existencia de una deuda cierta vencida y exigible, y que le haya sido notificado el requerimiento de pago previo a la inclusión.

En este caso, EL CORTE INGLES incorporó a sus sistemas de información los datos del denunciante en relación con una deuda, por un producto financiero (tarjeta de crédito) y posteriormente, procedió a incluirlos en el fichero de morosidad badexcug en relación con dicha deuda. En este sentido el denunciante manifestó a esta Agencia Española de Protección de Datos que se había producido dicha inclusión sin requerimiento previo de pago.

Recordemos que en efecto, como se acredita en el expediente los datos personales de la denunciante fueron incluidos en el fichero de solvencia patrimonial y

crédito badexcug por EL CORTE INGLES en fecha 06/11/2016.

EL CORTE INGLES ha aportado a esta Agencia documentación que acredita que emitió requerimiento de pago al denunciante con carácter previo a la inclusión, en fecha 06/11/2016, de sus datos de carácter personal en el fichero de solvencia patrimonial y crédito badexcug. En concreto la entidad ha aportado:

1. Copia de carta de EL CORTE INGLES de número de referencia ***NT.1 fechada el 24/10/2016, dirigida al denunciante a la dirección **(C/...1) (BADAJOZ)**, en la que le comunican la existencia de un saldo impagado de 120 € y que de persistir el mismo sus datos podrán ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial.
2. Copia del certificado expedido por SERVIFORM, S.A. el 21/02/2017 que acredita que se realizó el envío con fecha 26/10/2016 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia ***NT.1 dirigida al denunciante a la dirección **(C/...1) (BADAJOZ)**. Hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete de un total de 7.846 envíos que se pusieron a disposición del operador postal Sociedad estatal de Correos y Telégrafos, S.A. en fecha 26/10/2016.
3. Copia del documento validado mecánicamente por Sociedad estatal de Correos y Telégrafos, S.A. que acredita la entrega en fecha 26/10/2016 por EL CORTE INGLES de 7.846 cartas para su envío por correo postal.
4. Copia del certificado expedidos por EQUIFAX IBÉRICA, S.L. a fecha 21/02/2017 que acredita que no consta que el requerimiento previo de pago de referencia ***NT.1 dirigido al denunciante en fecha 26/10/2016 a la dirección **(C/...1) (BADAJOZ)**, haya sido devuelto.

En relación a la consideración de documentación suficiente a la hora de acreditar el requerimiento previo de pago, a efectos de lo previsto en el citado artículo 38.3 del RLOPD, se hace obligado acudir a lo que dice la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 2 de junio de 2015 (rec. núm. 206/2014), en un supuesto muy similar al analizado:

“Las actuaciones previas de inspección con el número E/(...) concluyeron con resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de fecha 14 de abril de 2014, que acuerda proceder al archivo de actuaciones, con sustento en la aplicación del principio de presunción de inocencia, al considerar que no existía actividad probatoria de cargo de la comisión de la infracción denunciada y que existía deuda reconocida por la partes, fruto de una relación contractual entre las mismas, que legitimaba el tratamiento de datos del afectado sin su consentimiento, así como que había quedado acreditado el envío de una carta de requerimiento previo de pago por la entidad denunciada al domicilio del denunciante”.

De manera concreta, la sentencia dice que:

“Entre tales documentos destacan los siguientes:

1.- Copia del requerimiento de pago remitido por (...) a nombre del denunciante –deudor- y a su domicilio, fechado el 20 de junio de 2012, donde se informa de la existencia de una deuda pendiente, que se reclama, y de la posibilidad de inclusión en ficheros en caso de impago.

2.- Certificado emitido el 10 de julio de 2013 por Experian Bureau de Crédito, S.A., con quien tenía contratada la entidad bancaria la realización de los requerimientos de pago con carácter previo a la inclusión en ficheros, donde se establece que el

requerimiento remitido por Banesto, antes indicado, fue enviado el 20 de junio de 2012 al domicilio del deudor, a través de Crea FBC Marketing, S.L. e Impre-Laser, S.L., usando los servicios Unipost. Este certificado manifiesta también que no existe constancia de que la carta de requerimiento de pago hubiera sido devuelta.

3.-Certificado emitido por Impre-Laser, S.L., acreditativo de la impresión de la carta de requerimiento de pago remitida al domicilio del denunciante.

4.- Certificado emitido por Crea FBC Marketing, S.L., acreditativo del envío a través de Unipost de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante.

5.- Certificado de Unipost acreditativo del envío el 20 de junio de 2012 de la carta de requerimiento de pago al domicilio del denunciante".

Es decir, se cumplen una serie de requisitos, o fases de la trazabilidad del envío en cuestión, que se podrían resumir en: (1) acreditación de la carta referenciada e individualizada a nombre de la persona denunciante con detalle de la deuda y advertencia de que su impago podría ocasionar su inclusión en ficheros de morosidad; (2) certificado de tercera/s entidad/es independiente/s que acredite su generación, impresión y puesta en correos (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera independiente, a saber: SERVIFORM, S.A., (3) documento acreditativo del correspondiente gestor postal de su tramitación (en este caso concreto, albarán de entrega del operador postal Sociedad estatal de Correos y Telégrafos, S.A., y (4) certificado de un control auditable devolución de dicho requerimiento previo de pago, sin que conste como devuelta la carta (en el presente caso concreto, llevado a cabo por una entidad tercera, también independiente a entidad, a saber: EQUIFAX IBÉRICA, S.L.

Los hechos anteriormente relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 4.3 de la LOPD, en relación con el artículo 29 de la misma norma y en relación también con los artículos 38, 39 y 43 del RLOPD, en especial, el apartado 3 de ese artículo 38 del RLOPD, toda vez que TTI FINANCE mantuvo de forma correcta los datos de la denunciante en sus propios ficheros en el sentido descrito, o adoptando con diligencia las medidas necesarias para la realización del requerimiento previo de pago, con la debida comunicación al fichero de solvencia BADEXCUG de forma previa y con advertencia de que dicha inclusión podía llevarse a cabo en caso de persistir en el impago, por lo que dicha inscripción respondía a su situación de entonces (*"actual"*) cumpliendo con los requisitos establecidos en la normativa precitada sobre protección de datos de carácter personal.

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.

NOTIFICAR la presente Resolución a **FINANCIERA EL CORTE INGLES EFC, S.A.** 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