



Expediente N°: E/07060/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas *[de oficio]* por la Agencia Española de Protección de Datos ante la(s) entidad(es) **France Telecom España SAU y SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 8 de septiembre de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** en el que declara que ha recibido en su domicilio un comunicado informándole de la cesión de crédito de Orange a **SALUS**, reclamándole el pago de la deuda de **9,54 €** comunicándole que en caso de no abonar este importe sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia.

Según indica el reclamante, la deuda no es cierta, ya que aunque contrató los servicios de la entidad, le ofrecieron un servicio que no era el que necesitaba y nunca llegó a funcionar.

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:

1.1. En 2013 **ORANGE** adoptó la decisión de vender un porcentaje de su cartera de créditos pendientes de cobro. A tales efectos se puso en contacto con varias entidades dedicadas a la gestión de créditos fallidos, entre ellas **SALUS**, con la que suscribió un contrato de cesión de créditos que fue elevado a público en fecha 22 de julio de 2013.

1.2. Según manifiestan los representantes de **ORANGE**, se cedieron a **SALUS** un total de 185.952 expedientes. Las características de los créditos cedidos fueron las siguientes:

Clientes de telefonía fija
No catalogados como fraude por la entidad
Sin reclamaciones pendientes de resolución (ya sea ante organismos oficiales o ante la propia entidad)
Deudas vencidas entre los años 2006 y 2010

1.3. Con fecha 22 de julio de 2013 se firmó el contrato de cesión de créditos con **SALUS** y **ORANGE** entregó a la entidad compradora la siguiente documentación en un soporte informático no grabable y protegido por contraseña:

- La fecha de origen de cada uno de los créditos, su importe y los datos

identificativos y de cuenta de los deudores.

- Copia de las facturas pendientes de pago, de los contratos suscritos por los clientes deudores y, en su caso, de las grabaciones de verificación de la voluntad de contratación.

Los representantes de ORANGE manifiestan que no se entregan los datos que se encuentran en sus bases de datos asociados a los contactos (incidencias) con los clientes, sino que sólo se usan a efectos de filtrado para no ceder aquellos créditos que cumplen alguno de los supuestos expuestos anteriormente.

- 1.4. En el contrato de cesión de las carteras de crédito se previó un sistema específico de comunicación, basado en el envío de un escrito a las personas afectadas para informarles de que sus créditos con ORANGE habían sido cedidos a SALUS que, por lo tanto, se convertían en los nuevos acreedores de la cantidad adeudada. Las principales características del citado sistema eran:

El responsable de realizar la comunicación de cesión de cartera de créditos era SALUS.

Tal comunicación consistía en un escrito conjunto de ORANGE y SALUS. Se informaba de la cesión del crédito, de la cesión de sus datos al comprador .

Junto a esta comunicación SALUS incluyó un requerimiento de pago informando al destinatario que en caso de no abonar las cantidades pendientes sus datos podrían ser incluidos en ficheros de solvencia.

La comunicación era remitida al deudor efectuada por medio de una empresa distribuidora que pueda acreditar el envío.

- 1.5. El contrato de cesión de cartera, en su cláusula 5ª establece un proceso de recompra de expedientes cedidos, mediante el cual ORANGE tiene la posibilidad de recuperar aquellos créditos incluidos en la cartera objeto de cesión siempre y cuando resulte que alguno de los créditos no sea líquido, vencido y exigible.

Los representantes de la entidad manifiestan que a día de hoy no se ha realizado la recompra de ningún crédito.

- 1.6. Los representantes de ORANGE manifiestan que todas las cuentas de cliente que fueron objeto de cesión se encuentran dadas de baja y las deudas a cero en los sistemas de información. Además cuando un operador accede a éstas aparece un mensaje en pantalla que informa *"cliente con deuda antigua. Para consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)"*

2. Los inspectores solicitan a los representantes de ORANGE el acceso a los sistemas de información sobre los que se realizan las siguientes verificaciones relacionadas con la cesión de deuda de **A.A.A.** DNI *****DNI.1a** SALUS:

- 2.1. Al acceder por DNI del cliente se verifica que los datos de la deuda han sido cedidos a SALUS al aparecer el mensaje *"cliente con deuda antigua. Para consultas o pagos de su deuda remitir a la empresa Salus Inversiones & Recuperaciones S.L. teléfono ***TEL.1. Nunca transferir al departamento de cobros Orange (0,0)"*

- 2.2. Se consultan las facturas pendientes de pago verificándose que existen dos facturas

- impagas, de las que se ha vendido a SALUS la de importe 9,54 €
- 2.3. Se accede al fichero de casos que contiene los contactos mantenidos con el cliente, en este fichero constan las siguientes anotaciones:
En fecha 23/06/2009 consulta la posibilidad de cambiar a 6 MB + llamadas.
También consta una llamada entrante de fecha 23/06/2009 en la que se recoge que el producto todo en 1 no es compatible con su fax y que tiene que cambiar el pedido cuando se active el que ha contratado.
- 2.4. Se consulta el proceso de activación de los servicios contratados verificándose que la fecha de alta es 17/06/2009 y la de baja 17/07/2009.

A la vista de esta documentación los representantes de la entidad manifiestan que el afectado solicitó la contratación de los servicios de la entidad. En fecha 17/06/2009 se provisionó el servicio, el 23/06/2009 se intenta darle de alta y no se consigue, con fecha 30/06/2009 intentó cambiar de oferta pero al no ser compatible con sus equipos pidió la baja.

Los servicios de ADSL nunca llegaron a funcionar, lo que se reclama al cliente es por 10 días de provisión del servicio y las llamadas realizadas (del 1 al 17 de JULIO de 2009).

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 de la LOPD, determina:

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

2. 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 o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que

sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento 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) señala que:

“...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 al 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. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional 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. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso se procede a examinar la reclamación de fecha **08/09/13** en dónde el epigrafiado pone en conocimiento de esta AEPD los siguientes hechos:

*“...se recibe comunicado de la Empresa **Salus Inversiones y Recuperaciones** en el que me informan haber formalizado mediante escritura pública la compra-venta y cesión de cartera de créditos con la Empresa France Telecom S.A (Orange). Me reclaman el pago de una supuesta deuda de 9,54€ que según ellos tendría con dicha Empresa. Nunca he recibido los servicios de esa Empresa, de cuya falsa deuda se me*

requiere el pago...—folio nº 1--.

En fecha **14/01/14** se personan en la sede de la Entidad—France Telecom—Inspectores de esta AEPD debidamente autorizados por Resolución del Director de esta Agencia en orden a realizar actuaciones de inspección sobre los “hechos” denunciados.

Al acceder por el DNI del denunciante se verifica que los datos de la deuda han sido cedidos a la Entidad-- **Salus Inversiones y Recuperaciones S.L.**--, verificando que existen **dos facturas** impagadas por importe de **9,54€**.

El origen de la deuda se encuentra según consta acreditado: *“Los servicios de ADSL nunca llegaron a funcionar lo que se reclama al cliente es por 10 días de provisión del servicio y las llamadas (del 1 al 17 de julio del año 2009)”*.

Por tanto cabe concretar en fase de instrucción la existencia de una “**deuda**” asociada al DNI del denunciante contraída con la Entidad—France Telecom (Orange) la cual fue objeto de compra-venta (art. 347 Código Comercio) por una tercera Entidad que se subroga en los derechos y obligaciones de la primera: **Salus Inversiones y Recuperaciones S.L.**

Esta última mediante carta ha procedido a comunicar al denunciante dentro del marco de la LOPD la existencia de la misma y a proceder a “**requerirle el pago**” en los siguientes términos:

*“Como entendemos que es de su interés la cancelación de la deuda que asciende a **9,54€**, le facilitamos la cuenta bancaria, cuyo beneficiario es **Salus Inversiones y Recuperaciones S.L.**”*

La cesión de los datos personales del deudor no requiere del consentimiento del mismo porque, dentro de la excepciones que la LOPD prevé a esta obligación, figura el que tratamiento quede amparado una norma con rango de ley, tal y como es el caso del código civil o del código mercantil; todo ello sin perjuicio de la obligación de informar prevista en el art. 5 LOPD, cuestión que se realiza con la carta que aporta el denunciante:

*“Le informamos que sus datos personales serán incorporados a un fichero propiedad del **CESIONARIO**.... en su condición de responsable del fichero, que tratará los datos para la finalidad exclusiva de poder ejercer y gestionar el derecho de crédito que ostenta frente a usted”*.

Por tanto de lo argumentado cabe concluir la existencia de una deuda asociada al denunciante, cuyo origen se ha expuesto anteriormente, que legitima el tratamiento de los datos por la Entidad denunciada-- **Salus Inversiones y Recuperaciones S.L.**--; por lo que no apreciándose vulneración de la normativa vigente en materia de LOPD cabe ordenar el **ARCHIVO** del presente procedimiento.

Esta Agencia no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de 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 el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos arbitrales o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

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 la Entidad **SALUS INVERSIONES Y RECUPERACIONES, S.L.** y a Don **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 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