

Expediente Nº: E/07130/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U. en virtud de denuncia presentada por Dña. **E.E.E.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 27 de octubre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **E.E.E.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que con fecha de alta 22 de septiembre de 2015, la entidad TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U ha incluido sus datos en el fichero de morosidad ASNEF, por un incumplimiento de pago (293,07€) en relación a un producto de préstamo personal, sin haber realizado el requerimiento previo de la deuda exigido en la Ley.

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 TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U (en adelante TLI) en su escrito, con fecha de entrada en esta Agencia de 12 de enero de 2016, manifiesta:

En los sistemas de la compañía, la denunciante se encuentra asociada a un contrato de préstamo, entre cuyos datos figuran:

ID cliente nº **J.J.J.**.

Dirección: **D.D.D.**.

Teléfono: **I.I.I.**.

E.mail: **H.H.H.**.

Cuenta: **G.G.G.**.

TLI adjunta copia de la comunicación personalizada de fecha 18/08/2015 (referencia NT*****) enviada a la denunciante (dirección: C/ **A.A.A.**) desde el departamento de recobros de "wonga.com", informándole sobre la existencia de una deuda (**K.K.K.**€) asociada al préstamo concedido y la posibilidad de incluir sus datos en ficheros de solvencia patrimonial en caso de impago en el plazo indicado de 30 días.

Al respecto, la compañía informa que tiene contratado el Servicio de envío de Requerimiento Previo de Pago con la entidad TDX INDIGO IBERIA S.L.U QUIFAX

IBÉRICA S.L, quien realiza el servicio a través de una tercera empresa EQUIFAX IBÉRICA S.L.

Se acompaña copia del contrato suscrito entre las partes con fecha 1 de octubre de 2014, el cual en su décima estipulación recoge: "...TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U (en adelante "EL CLIENTE") reconoce y autoriza expresamente a TDX para que subcontrate con la compañía EQUIFAX IBÉRICA S.L (en adelante EQUIFAX) ...la prestación del servicio, así como reconoce y autoriza para que a su vez esta entidad subcontrate con la compañía EMFASIS, BILLING & MARKETING SERVICES S.L (en adelante EMFASIS)... el servicio de manipulado, impresión, clasificación y puesta en correos de las cartas..."

Por su parte, la empresa EMFASIS, en calidad de prestadora del servicio de Envío de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Crédito de TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U, en virtud de Contrato Marco celebrado al efecto, de fecha 22 de mayo de 2014 entre EMFASIS Billing & Marketing Services S.L y EQUIFAX IBÉRICA S.L, certifica:

Con fecha 19/08/2015 se realizó el proceso de generación e impresión de 30 comunicaciones, remitido por EQUIFAX a través e fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia NT*****1 y última comunicación a procesar la de referencia NT*****2.

En dicho proceso se generó la comunicación de referencia NT***** **F.F.F.** y domicilio **C.C.C..**

Con fecha 19/08/2015 se puso a disposición del servicio de envíos postales, para su posterior distribución por parte de dicho Servicio.

Se aporta fotocopia del albarán de entrega en Correos de referencia ***REF.1, debidamente validado por la oficina postal nº 2812096, presentado con fecha 19/08/2015 por EQUIFAX IBÉRICA S.L respecto al depósito de un total de 30 cartas ordinarias.

En relación al sistema de control de devoluciones, la entidad TDX gestiona las posibles devoluciones.

El proceso se articula del siguiente modo, TLI envía fichero a TDX a través de SFTP, con los datos de las cartas que se van a enviar. En el supuesto de que el envío del fichero comunique "error en el envío", los datos de los clientes no se incluirían en el fichero de crédito, puesto que si no se ha realizado la comunicación previa de la deuda al domicilio informado, no se lleva a cabo la inclusión de los datos.

Respecto a la correspondencia devuelta, TDX confirma en el plazo de una semana las posibles situaciones del envío de las cartas: 01 señas incorrectas, 02 fallecido, 03 desconocido, 04 ausente, 05 rehusado y 06 otros.

Por último, la empresa Wonga.com TLI alega que ha realizado diversos envíos de comunicación de deuda a la denunciante, además de contactos por e.mail que la clienta ha mantenido con el Servicio de Atención al Cliente de Wonga, siendo por tanto conocedora del importe del préstamo en mora y de su reclamación.



Al respecto, la compañía aporta copia del mensaje remitido con fecha 09/09/2015 desde el Servicio de Atención al Cliente@wonga.com para [H.H.H.](#), en relación a una petición de “datos correctos” solicitada por la denunciante y en el cual además le informan del importe pendiente de pago y el protocolo a seguir para hacerlo efectivo.

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

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo 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.

III

El artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone que:

“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 concurren los siguientes requisitos:

- a. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que TLI tiene implementado un sistema de requerimiento previo del pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa TDX Indigo Iberia, S.L.U., encargada de la notificación del requerimiento previo de pago, y TLI autoriza a TDX para que subcontrate con la compañía Equifax Ibérica, la prestación del servicio, así como reconoce y autoriza para que a su vez esta entidad

subcontrate con la compañía EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L., el servicio de manipulado, impresión, clasificación y puesta en correos de las cartas, y con la entidad Fudosa Control de Datos y Servicios, S.A., la gestión y custodia de las cartas que sean devueltas.

En este sentido; TLI aporta impresión de pantalla donde constan los datos de Dña. **E.E.E.** con domicilio en la **B.B.B.**

Por otra parte EMFASIS Billing & Marketing Services, S.L., como prestador del servicio de envío de requerimientos de pago y cesión de crédito de TLI manifiesta que con fecha 19 de agosto de 2015 se realizó el proceso de generación e impresión de 30 comunicaciones, remitido por Equifax a través e fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia NT*****1 y última comunicación a procesar la de referencia NT*****2.

Asimismo, en dicho proceso se generó la comunicación de referencia NT***** correspondiente a **F.F.F.** y domicilio **C.C.C.** e igualmente, el 19 de agosto de 2015 se puso a disposición del servicio de correos

A mayor abundamiento, consta en el albarán de entrega de Correos de fecha 19 de agosto de 2015, del envío del citado requerimiento previo de pago a la denunciante, siendo validado por el operador postal en fecha 19 de agosto de 2015 a las 14:57:34 horas, sin que conste que haya sido devuelto.

Por último, la empresa Wonga.com TLI manifiesta que ha realizado diversos envíos de comunicación de deuda a la denunciante, además de contactos por e.mail que ha mantenido con el Servicio de Atención al Cliente de Wonga, siendo por tanto conocedora del importe del préstamo en mora y de su reclamación.

Al respecto, la compañía aporta copia del mensaje remitido con fecha 9 de septiembre de 2015 desde el Servicio de Atención al Cliente@wonga.com para [H.H.H.](#), en relación a una petición de "datos correctos" solicitada por la denunciante y en el cual además le informan del importe pendiente de pago y el protocolo a seguir para hacerlo efectivo.

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 la entidad TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U., 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:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.

2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a TWICE LAMDA INVESTMENTS S.L.U.
y a Dña. **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 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 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