



Expediente Nº: E/07250/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad AVANT TARJETA EFC, SAU en virtud de denuncia presentada por Dña. **E.E.E.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 7 de agosto de 2014 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **E.E.E.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que ha habido una cesión de sus datos personales a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, procediendo esta Agencia con fecha 1 de diciembre de 2014 a su inadmisión a trámite, y ante el recurso de reposición interpuesto por la denunciante se ordenó la realización de las actuaciones necesarias tendentes a esclarecer los hechos denunciados, y posteriormente el 27 de noviembre de 2015 se procedió al archivo del mismo por caducidad, y se abrió el actual expediente.

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:

Con fecha de 14 de enero de 2016 se solicita información a la entidad denunciada teniendo entrada en esta Agencia escrito de 28 de enero en el que aporta la Impresión de pantalla donde constan los datos de la reclamante con inclusión de dirección postal Avenida de **C.C.C.**. La dirección postal fue actualizada por la reclamante el 12 de noviembre de 2012 mediante conversación telefónica, modificando la aportada en el momento de contratación por la ya indicada. Documento nº 1.

En agosto de 2014 se recibió en el Servicio de Atención al Cliente de AVANT TARJETA una reclamación a nombre de la reclamante en la que la dirección postal que ella misma aportaba era "Avenida **B.B.B.**, CP **F.F.F.**" la misma que aparece en nuestros sistemas según el Documento nº 1. Adjuntamos como Documento nº 2 la reclamación presentada por la clienta donde consta su dirección en la última página.

Igualmente, el 29/10/2014 el Servicio de Atención al Cliente de **AVANT TARJETA** recibió una reclamación presentada por la reclamante ante el Banco de España. Asimismo, y dando respuesta a dicha reclamación, se envió a la reclamante carta certificada con acuse de recibo con referencia **CD G.G.G.**. Aportamos como Documento nº 3 la carta de 13/11/2014 enviada y como Documento nº 3 bis la hoja de depósito de la misma en Correos con referencia **CD G.G.G.**, así como el pantallazo del localizador de envíos de la página web de Correos en el que se puede ver que el

identificador **G.G.G.** fue entregado al destinatario.

Queda por tanto sobradamente documentado que la reclamante mantiene el mismo domicilio postal que figura en nuestros sistemas, domicilio al que se le remite toda la documentación relativa a la gestión del producto que mantiene con esta Entidad.

Se aportan como Documento nº 4 las cartas personalizadas de requerimiento de pago enviadas por AVANT TARJETA a la reclamante con carácter previo a la inclusión del dato de su deuda en el fichero Badexcug de Experian que tuvo lugar el 15/09/2013.

En las referidas cartas, de fecha 10/08/2013 y enviada el 20/08/2013, y de fecha 17/08/2013 y enviada el 27/08/2013, respectivamente, se indica al destinatario la cuantía de su deuda impagada, se le requiere de pago y se le informa sobre la posibilidad de inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial en caso de continuar en situación de impago, con advertencia de las consecuencias negativas que dicha inclusión pueden suponer para el deudor.

AVANT TARJETA tiene contratado un servicio de notificaciones de requerimiento previo de pago con la empresa EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., entidad que a su vez tiene contratada con terceras entidades la impresión, manipulado y puesta en Correos de sus cartas y envíos, así como el control de las devoluciones de todos sus requerimientos previos de pago.

La empresa EXPERIAN tiene su domicilio social en la calle (C/...1) en Madrid y CIF número A-*****.

El procedimiento previsto para la entrega de los requerimientos de pago previos a la inclusión del dato en fichero de solvencia, parte integrante del contrato de prestación de servicios celebrado con EXPERIAN el 25/09/2012, es el siguiente:

Envío por parte de AVANT TARJETA del fichero con los datos de las notificaciones a enviar. Estos ficheros se envían por medios electrónicos seguros.

Recepción en EXPERIAN del fichero y proceso previo de tratamiento y validación.

Informe de errores detectados tras el proceso de validación.

Generación de las cartas e impresión.

Manipulado, franqueo y depositado en el operador postal.

Envío de la Notificación de Requerimiento Previo de Pago en nombre de AVANTCARD

Tras el proceso de envío se realiza la recepción de las posibles devoluciones en el apartado postal habilitado para este fin.

Tratamiento y codificación de las devoluciones por motivos de devolución, escaneado en los casos de devolución por motivo rehusado.

Tratamiento de las cartas devueltas, escaneado y envío a AVANTCARD.

Se adjunta como Documento nº 5 el contrato celebrado entre EXPERIAN y AVANT TARJETA que regula la prestación del servicio de envío de requerimientos previos de pago.

Se aporta como Documento nº 6 las dos certificaciones emitidas por la entidad EXPERIAN relativas a las dos cartas enviadas a la reclamante (correspondiente a la tarjeta de crédito contratada por ella) con identificador único y trazable P0*****1 y P*****2, el detalle de las fechas de envío, las cartas personalizadas, su impresión y ensobrado y depósito en el operador de correos, su envío y el dato de que hasta la fecha no se ha recibido ninguna notificación de devolución por parte del servicio de correos y remitidas al domicilio que consta en nuestros ficheros y que ha sido confirmado por el propio cliente a través de la documentación aportada por ella misma en sus escritos de reclamación.

Con fecha de 14 de enero de 2016 se solicita información a EXPERIAN teniendo entrada en esta Agencia escrito de 11 de febrero en el que manifiesta:

Figuran una operación impagada asociadas al NIF indicado y aportada por la entidad TTI FINANCE (inicialmente aportada por AVANTCARD1) por 1.250,31€ con fecha de alta 15/09/2013 al domicilio en (C/...2) **SANTA CRUZ DE TENERIFE**.

Notificación enviada a la afectada aportada por la entidad AVANTCARD1 con fecha de emisión 17/09/2013 por 229,27€.

Información contenida en el Histórico de Actualizaciones relativa a la operación aportada inicialmente por AVANTCARD1, en la actualidad TTI FINANCE. Esta deuda se dio de alta el 15/09/2013 y actualmente se encuentra en vigor con un importe de 1.256,31€.

Figura un expediente asociado a la afectada en la aplicación de gestión de solicitudes de derechos.

Solicitud de cancelación de los datos de la afectada recibida por correo certificado el día 26/09/2014.

Impresión de pantalla del expediente relativo a este derecho:

AVANTCARD1 denegó la cancelación de la operación en fecha 03/10/2014.

Carta de contestación enviada el 03/10/2014 por correo certificado.

Copia del justificante de envíos certificados remitidos por el Servicio de Protección al Consumidor de BADEXCUG.

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

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, 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

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 39 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar

el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso, es de señalar que en relación a los productos contratados inicialmente con MBNA y posteriormente gestionados por Avant Tarjeta, Dña. **E.E.E.** presentó escritos de reclamación ante Avant a los que procedió a dar debida respuesta.

En este sentido, en agosto de 2014 recibió el Servicio de Atención al Cliente de AVANT TARJETA una reclamación a nombre de la denunciante en la que figura la dirección “ **B.B.B.**, CP **F.F.F.**”.

Igualmente, el 29 de octubre de 2014 el Servicio de Atención al Cliente de **AVANT TARJETA** recibió una reclamación presentada por la denunciante ante el Banco de España, figurando la misma dirección y se envió respuesta a dicha reclamación con carta certificada con acuse de recibo con referencia **G.G.G.** y consta que fue entregado a la denunciante.

Por otra parte, constan dos cartas personalizadas de requerimiento previo de pago enviadas por AVANT TARJETA a Dña. **E.E.E.** con carácter previo a la inclusión del dato de su deuda en el fichero Badexcug de Experian que tuvo lugar el 15 de septiembre de 2013, siendo las mismas de fecha 10 de agosto de 2013 y enviada el 20 de agosto siguiente, y del día 17 de agosto del mismo año y enviada el día 27 del mismo mes y año, respectivamente, se indica a la denunciante la cuantía de su deuda impagada 154,66€, se le requiere que efectúe el pago en el plazo de 10 días y se le informa sobre la posibilidad de inclusión de sus datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, con advertencia de las consecuencias negativas que dicha inclusión pueden suponer para el deudor.

Es de significar que AVANT TARJETA tiene contratado un servicio de notificaciones de requerimiento previo de pago con la empresa EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., entidad que tiene a su vez subcontratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previo de pago con unas empresas terceras, en este caso concreto con IMPRE-LASER, S.L. y RUTA OESTE, S.L., con el consentimiento de AVANT y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.

Cada requerimiento previo de pago impreso y enviado por las referidas empresas en nombre de EXPERIAN tiene un número secuencial único que permite identificarlo, número que figura en el código de barras del reverso.

En este caso concreto los requerimientos enviados son: Requerimiento de pago, P*****3 y P*****2.

El número inicial -P-, es común a todas las claves, los cinco dígitos siguientes -****-, son la clave de la entidad, utilizada por EXPERIAN, siendo en este caso AVANT, los seis dígitos siguientes -*****- son un número secuencial de cada una de las notificaciones de carga periódica, para cada entidad y fecha, asignado consecutivamente por el proveedor de impresión, y los ocho últimos dígitos -*****-, aparece la fecha de emisión de la notificación en el fichero según el siguiente formato: AAAAMMDD.

Por lo tanto constan dos certificaciones emitidas por la entidad EXPERIAN relativas a las dos cartas enviadas a la denunciante (correspondiente a la tarjeta de crédito contratada por ella) con identificador único y trazable P0*****1 y P*****2.

En primer lugar, el requerimiento de pago, P0*****1, fue enviado 20 de agosto de 2013, y se remitió a Dña. **E.E.E.**, a la siguiente dirección **A.A.A.**, consta en el certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 32.453 cartas de requerimientos previos de pago de la carga del 18 de agosto de 2013. En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a AVANT comprenden a un total de 851 requerimientos, desde el número P*****000001***** al P*****000851*****. La carta con clave nº P0*****1, está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 32.453 cartas, para todas las entidades en conjunto.

Asimismo consta el certificado expedido por RUTA OESTE S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, DE 32.453 requerimientos previos de pago correspondiente a la carga del 18 de agosto de 2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

Por otro lado, consta el certificado acreditativo de UNIPOST, en concepto de requerimientos previos de pago de la carga del 18 de agosto de 2013, se enviaron un total de 32.453 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas fueron enviadas en fecha 20 de agosto de 2013.

Por otra parte EXPERIAN presta además a AVANT el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago y que a fecha de 10 de junio de 2015 no consta que se haya devuelto por los servicios postales.

En segundo lugar, el requerimiento de pago P*****2, fue enviado el día 27 de agosto de 2013, y se remitió a Dña. **E.E.E.**, a la siguiente dirección **A.A.A.**, consta en el certificado expedido por IMPRE-LASER, S.L., acreditativo de la impresión de 39.700 cartas de requerimientos previos de pago de la carga del 25 de agosto de 2013. En dicho documento figura que los requerimientos correspondientes a AVANT comprenden a un total de 1.079 requerimientos, desde el número P*****00000*****4 al P*****00*****5. La carta con clave nº P*****2, está comprendida entre aquellas a las que se refieren estos certificados. El total de requerimientos impresos en dicha carga asciende a 39.700 cartas, para todas las entidades en conjunto.

Asimismo consta el certificado expedido por RUTA OESTE S.L., acreditativo del envío, a través del operador postal UNIPOST, DE 39.700 requerimientos previos de pago correspondiente a la carga del 25 de agosto de 2013, y que coinciden con los impresos por IMPRE-LASER.

Por otro lado, consta el certificado acreditativo de UNIPOST, en concepto de requerimientos previos de pago de la carga del 25 de agosto de 2013, se enviaron un total de 39.700 requerimientos, que corresponden por los impresos y enviados, conforme a los certificados anteriores. Figura asimismo en el certificado, que las cartas

fueron enviadas en fecha 27 de agosto de 2013.

Por otra parte EXPERIAN presta además a AVANT el Servicio de Gestión de devoluciones de requerimientos previos de pago y que a fecha de 10 de junio de 2015 no consta que se haya devuelto por los servicios postales.

Finalmente, debe significarse que las reclamaciones ante el Banco de España no tienen carácter suspensivo respecto a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito, al no emitir informes vinculantes sobre la certeza o no de la deuda al centrarse en la implementación de transparencia y prácticas bancarias.

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 AVANT TARJETA EFC (AVANTCARD) 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 AVANT TARJETA EFC, SAU 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