



Procedimiento N°: E/09081/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.**, en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por el reclamante tiene entrada con fecha 28 de mayo de 2018 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.**, (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa su reclamación son en que ha sido incluido en el fichero Badexcug por las citadas entidades sin haber recibido los correspondientes requerimientos previos de pago ni las notificaciones de inclusión por el responsable del fichero de solvencia patrimonial y de crédito.

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 Con fecha de entrada 5 de julio de 2018 se recibe en esta Agencia escrito ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, acreditando el envío del correspondiente Requerimiento Previo de Pago sin que se tenga constancia de devolución. Así mismo, consta en este escrito contestación al ejercicio de derecho de acceso del denunciante. En cuanto a la solicitud por parte del denunciante de la limitación del tratamiento, ONEY puso en conocimiento del deudor en el mismo documento, que se había procedido a la suspensión cautelar de la inclusión de sus datos en el fichero BADEXCUG durante el tiempo que se estuviera analizando su expediente y la exigibilidad de la deuda.
- 2 Con fecha 18 de julio de 2018 se recibe en esta Agencia escrito de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, en el que consta la respuesta enviada al denunciante ante la petición del derecho de cancelación de sus datos informados al fichero de información de obligaciones dinerarias BADEXCUG. En esta comunicación, se indica que BBVA ha informado de que la deuda es cierta, vencida y exigible por lo que el responsable del fichero no da de baja esta posición. En cuanto a la posición de ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, se informa de que se ha producido baja cautelar por reclamación al servicio de atención al cliente.
- 3 Con fecha 24 de julio 2018, se recibe en esta Agencia escrito de BBVA donde consta la realización del Requerimiento Previo de Pago con certificación por la empresa NEXEA Gestión Documental S.A. de que no hay constancia de devolución de la notificación.

- 4 Con fecha 20 de diciembre de 2018 se recibe en esta Agencia de la empresa EXPERIAN, responsable del fichero BADEXCUG, documentación acreditativa de las notificaciones de inclusión en el fichero BADEXCUG de las deudas reclamadas por BBVA y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS. Las dos notificaciones relacionadas con ONEY, según certificados UNIPOST, S.A. e Impre-Laser, S.L. se entregaron sin existir constancia de que las notificaciones fueran devueltas. La notificación correspondiente a la entidad BBVA fue devuelta por “Dirección errónea”. En el caso de esta notificación, la entidad informante confirmó en fecha 17 de agosto de 2018 que los datos a los que se envió dicha notificación eran correctos y que la dirección utilizada para realizar esta notificación se correspondía con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las

Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por D. **A.A.A.** contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A., ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A.** por una presunta vulneración del artículo 17 del RGPD que regula el derecho de supresión.

En concreto se denuncia que los datos del reclamante están incluidos en el fichero de solvencia patrimonial, sin haber recibido los correspondientes requerimientos previos de pago, ni las notificaciones de inclusión.

En respuesta al requerimiento efectuado por la Agencia Española de Protección de Datos, se tiene conocimiento de que los requerimientos previos de pago fueron llevados a cabo tanto por BBVA y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS, sin que exista constancia de su devolución.

En relación con las notificaciones de inclusión en el fichero de solvencia patrimonial Badexcug, las mismas se llevaron a cabo sin que exista constancia de que las mismas fueran devueltas.

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 al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos