



Procedimiento N°: A/00413/2016

RESOLUCIÓN: R/00854/2017

En el procedimiento A/00413/2016, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **AUTOESCUELA KARSA, S.L. (AUTOESCUELA MARVIC)**, vista la denuncia presentada por D^a. **A.A.A.** y en virtud de los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha de 16 de diciembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D^a. **A.A.A.** en el que declara:

<<Recibo en mi domicilio carta remitida por "Euroejecutiva del Sur", empresa domiciliada en la (C/...1) (MADRID) con teléfono C.C.C., requiriéndome por error el pago de una deuda con su cliente la AUTOESCUELA MARVIC. No habiendo tenido jamás relación comercial alguna con ninguna de las dos empresas mencionadas quiero denunciar que obren en su poder datos de carácter personal como es mi domicilio>>.

Aporta copia de un escrito de requerimiento de deuda en que se observa que aparece el nombre completo de la denunciante, así como su dirección postal, incluyendo el piso y puerta.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de Datos de esta Agencia se realizó la investigación ante las entidades más abajo detalladas.

De esta manera, en el informe de actuaciones de investigación E/01238/2016 se detalla lo siguiente:

1. <<De la información y documentación aportada por EUROEJECUTIVA se desprende:
 - a. Manifiesta la entidad que en fecha 17 de noviembre de 2015 se firmó un contrato de prestación de servicios entre la entidad y MARVIC.

Aporta la entidad copia de dicho contrato en donde consta, en el que no se encuentra ninguna previsión en que se regule la cesión de datos ni que constituya a EUROEJECUTIVA como encargada del tramamiento en nombre de MARVIC. En el contrato aparece:

<<PRIMERA.- EL CLIENTE encomienda y encarga a la ENTIDAD DE COBRO, todas y cada una de las gestiones necesarias para la localización y cobro de los importes adeudados al primero por las personas y/o entidades que se identifican en ANEXO aparte a este documento junto con los importes debidos.

EL CLIENTE, hace entrega en este acto a la ENTIDAD DE COBRO, de

fotocopias de la documentación original tras su cotejo con esta acreditativa de la deuda a reclamar a cada uno de los deudores.>>

Ha sido solicitada a la entidad copia de la información recibida del acreedor referente a la deudora, aportando únicamente una lista de los nombres de los deudores de MARVIC así del importe adeudado, no apareciendo DNI ni dirección postal que identifique unívocamente al deudor, apareciendo entre los deudores figura una persona homónima de la denunciante. Aunque, según el contrato, el acreedor ha proporcionado a EUROEJECUTIVA copia de la documentación original acreditativa de la deuda, dicha documentación no ha sido aportada a esta Agencia.

- b. El trabajador de EUROEJECUTIVA que gestionó el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para la entidad, ante la ausencia de datos personales de D^a **A.A.A.** acudió en fecha 25 de noviembre de 2015, a la base de datos de INFORECOBRO (www.inforecobro.com), donde figuraba una única ficha de identificación de una persona llamada **A.A.A.** sin ningún otro dato personal que el domicilio de la misma sito en la **B.B.B.**

Aporta la entidad copia del informe obtenido de INFORECOBRO expedido en fecha 25 de noviembre de 2015. Se aprecia que en el documento aportado figura la calle y el número, pero no el piso y la puerta, que figuran en la carta remitida a la denunciante.

Solicitada aclaración a EUROEJECUTIVA, informa que en el documento aportado consta una línea en cuya codificación aparece el piso y la puerta. Dicho hecho ha sido verificado. Igualmente, la entidad aporta copia de documentación acreditativa de la facturación y pago de los servicios de INFORECOBRO.

- c. Manifiesta la entidad:

<<Que una vez se puso en contacto doña A.A.A. con el trabajador que gestionaba el expediente de cobro, la misma le refirió que ella no le adeudaba ninguna cantidad dineraria a la AUTOESCUELA MARVIC A.E KARSA, S.L., siendo esta la razón por la que el mismo entendió que había sido un error y que esa persona, pese a tener el mismo nombre y apellidos que la deudora, no se correspondía con la figura de la misma, llegando el trabajador que gestionaba dicho expediente de cobro a disculparse de forma contundente frente a la misma.

*Por todo ello, no cabe más que entender todo lo ocurrido en el presente caso como un error puntual por parte del trabajador que gestionaba el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para mi representada, y ello frente a doña **A.A.A.**, persona diferente, pese a tener el mismo nombre y apellidos, que la deudora, y frente a la cual se le realizaron las debidas disculpas. >>*

2. Mediante la realización de diversas consultas se ha podido saber que:

- a. En la web *inforecobro.com* aparece que la entidad responsable de la misma es American Bureau of Credit Reporting LLC. La web ofrece un formulario de contacto, así como una dirección postal de EEUU.
- b. Las consultas al registro de dominios dan como resultado una dirección administrativa en EEUU y la web citada aparece alojada en un servidor con dirección IP localizada igualmente en EEUU.



- c. En el Registro Mercantil Central, el CIF B***** que consta en el contrato aportado por EUROEJECUTIVA aparece asociado a la entidad AUTOESCUELA KARSA SL>>.

TERCERO: Con fecha 29 de noviembre de 2016, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó someter a trámite de audiencia previa el presente procedimiento de apercibimiento A/00413/2016. Dicho acuerdo fue notificado a los denunciantes y al denunciado.

CUARTO: Con fecha 3 de enero de 2017 tuvo entrada en esta agencia un escrito EJECUTIVA DEL SUR, S.L. en el que se reiteraban las manifestaciones ya expuestas y se aportaba el contrato de prestación de servicios con la autoescuela MARVIC ya aportado en su día.

HECHOS PROBADOS

PRIMERO: Con fecha de 16 de diciembre de D^a. **A.A.A.** manifestó a esta Agencia Española de Protección de Datos que:

“Recibo en mi domicilio carta remitida por “Euroejecutiva del Sur”, empresa domiciliada en la (C/...1) (MADRID) con teléfono C.C.C., requiriéndome por error el pago de una deuda con su cliente la AUTOESCUELA MARVIC [por AUTOESCUELA KARSA, S.L.]. No habiendo tenido jamás relación comercial alguna con ninguna de las dos empresas mencionadas quiero denunciar que obren en su poder datos de carácter personal como es mi domicilio”.

SEGUNDO: Que para acreditar estas manifestaciones aportó copia de dicho escrito de requerimiento de deuda, en el que se observa que aparece consignado el nombre completo de la denunciante, así como su dirección postal, incluyendo el piso y puerta.

TERCERO: Que con fecha 17 de noviembre de 2015 se firmó un contrato de prestación de servicios de gestión administrativa, en concreto, gestión de cobros, entre AUTOESCUELA KARSA, S.L. (AUTOESCUELA MARVIC) y la entidad con NIF. B*****, EJECUTIVA DEL SUR, S.L. (COBROS DE MADRID), contrato en el que no se encuentra ninguna previsión en que se regule la cesión de datos ni que constituya a EUROEJECUTIVA como encargada del tratamiento en nombre de MARVIC.

CUARTO: Que en este contrato aparece la siguiente cláusula:

“PRIMERA.- EL CLIENTE encomienda y encarga a la ENTIDAD DE COBRO, todas y cada una de las gestiones necesarias para la localización y cobro de los importes adeudados al primero por las personas y/o entidades que se identifican en ANEXO aparte a este documento junto con los importes debidos.

EL CLIENTE, hace entrega en este acto a la ENTIDAD DE COBRO, de



fotocopias de la documentación original tras su cotejo con esta acreditativa de la deuda a reclamar a cada uno de los deudores”.

QUINTO: Que EJECUTIVA DEL SUR, S.L. ha aportado a esta Agencia este anexo, con una lista de los nombres de los deudores de la autoescuela MARVIC, así del importe adeudado, no apareciendo DNI ni dirección postal, que identifique unívocamente al deudor, apareciendo entre los deudores figura una persona homónima de la denunciante; y, aunque, según el contrato, el acreedor debía proporcionar a EJECUTIVA DEL SUR, S.L. copia de la documentación original acreditativa de la deuda, dicha documentación no ha sido aportada a esta Agencia.

SEXTO: Que el trabajador de EJECUTIVA DEL SUR, S.L. que gestionó el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para la entidad, ante la ausencia de datos personales de D^a **A.A.A.** acudió en fecha 25 de noviembre de 2015, a la base de datos de INFORECOBRO (www.inforecobro.com), donde figuraba una única ficha de identificación de una persona llamada **A.A.A.** sin ningún otro dato personal que el domicilio de la misma sito en la **B.B.B.**; y según consta en el informe obtenido de INFORECOBRO expedido en fecha 25 de noviembre de 2015 y aportado a esta Agencia por EJECUTIVA DEL SUR, S.L., apreciándose que en este informe figura la calle y el número, pero no el piso y la puerta, que figuran en la carta remitida a la denunciante.

SÉPTIMO: Que EJECUTIVA DEL SUR, S.L. manifestó a esta Agencia que, en el informe de INFORECOBRO aportado, consta una línea en cuya codificación aparece el piso y la puerta, consignado con la ref. **D.D.D.**

OCTAVO: Que EJECUTIVA DEL SUR, S.L. manifestó a esta Agencia:

*“Que una vez se puso en contacto doña **A.A.A.** con el trabajador que gestionaba el expediente de cobro, la misma le refirió que ella no le adeudaba ninguna cantidad dineraria a la AUTOESCUELA MARVIC A.E KARSA, S.L., siendo esta la razón por la que el mismo entendió que había sido un error y que esa persona, pese a tener el mismo nombre y apellidos que la deudora, no se correspondía con la figura de la misma, llegando el trabajador que gestionaba dicho expediente de cobro a disculparse de forma contundente frente a la misma.*

*Por todo ello, no cabe más que entender todo lo ocurrido en el presente caso como un error puntual por parte del trabajador que gestionaba el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para mi representada, y ello frente a doña **A.A.A.**, persona diferente, pese a tener el mismo nombre y apellidos, que la deudora, y frente a la cual se le realizaron las debidas disculpas”.*



FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.g), 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 adelante LOPD).

II

El artículo 12 de la LOPD establece que:

“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente”.

En el presente caso concreto, con fecha de 16 de diciembre de D^a. **A.A.A.** manifestó a esta Agencia que:

*“Recibo en mi domicilio carta remitida por "Euroejecutiva del Sur", empresa domiciliada en la (C/...1) (MADRID) con teléfono **C.C.C.**, requiriéndome por error el pago de una deuda con su cliente la AUTOESCUELA MARVIC [por AUTOESCUELA KARSA, S.L.]. No habiendo tenido jamás relación comercial alguna con ninguna de las dos empresas mencionadas quiero denunciar que obren en su poder datos de carácter personal como es mi domicilio”.*

Para acreditar estas manifestaciones aportó copia de dicho escrito de requerimiento de deuda, en el que se observa que aparece consignado el nombre completo de la denunciante, así como su dirección postal, incluyendo el piso y puerta.



En efecto, y como consta acreditado en el expediente, con fecha 17 de noviembre de 2015 se firmó un contrato de prestación de servicios de gestión administrativa, en concreto, gestión de cobros, núm. ****, entre AUTOESCUELA KARSA, S.L. (AUTOESCUELA MARVIC) y la entidad con NIF. B*****, EJECUTIVA DEL SUR, S.L. (COBROS DE MADRID), contrato en el que no se encuentra ninguna previsión en que se regule la cesión de datos ni que constituya a EUROEJECUTIVA como encargada del tratamiento en nombre de MARVIC.

En este contrato se estipula que la entidad cliente encomienda y encarga todas y cada una de las gestiones necesarias para la localización y cobro de los importes adeudados al primero por las personas y/o entidades que se identifican en el correspondiente anexo; y además que:

“EL CLIENTE, hace entrega en este acto a la ENTIDAD DE COBRO, de fotocopias de la documentación original tras su cotejo con esta acreditativa de la deuda a reclamar a cada uno de los deudores”.

En este sentido, EJECUTIVA DEL SUR, S.L. ha aportado a esta Agencia el anexo citado, con una lista de los nombres de los deudores de la autoescuela MARVIC, así del importe adeudado, no apareciendo DNI ni dirección postal, que identifique unívocamente al deudor, apareciendo entre los deudores figura una persona homónima de la denunciante; y, aunque, según el contrato, el acreedor debía proporcionar a EJECUTIVA DEL SUR, S.L. copia de la documentación original acreditativa de la deuda, dicha documentación no ha sido aportada a esta Agencia.

EJECUTIVA DEL SUR, S.L. que gestionó el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para la entidad, ante la ausencia de datos personales de D^a **A.A.A.** acudió en fecha 25 de noviembre de 2015, a la base de datos de INFORECOBRO (www.inforecobro.com), donde figuraba una única ficha de identificación de una persona llamada **A.A.A.** sin ningún otro dato personal que el domicilio de la misma sito en la **B.B.B.**; esto es, en este informe figura la calle y el número, pero no el piso y la puerta, datos que sí figuran en la carta remitida a la denunciante.

Para aclarar este extremo, EJECUTIVA DEL SUR, S.L. manifestó a esta Agencia que, en el informe de INFORECOBRO aportado, consta una línea en cuya codificación aparece el piso y la puerta, consignado con la ref. **D.D.D.**.

Finalmente, indicar que EJECUTIVA DEL SUR, S.L. manifestó a esta Agencia:

*“Que una vez se puso en contacto doña **A.A.A.** con el trabajador que gestionaba el expediente de cobro, la misma le refirió que ella no le adeudaba ninguna cantidad dineraria a la AUTOESCUELA MARVIC A.E KARSA, S.L., siendo esta la razón por la que el mismo entendió que había sido un error y que esa persona, pese a tener el mismo nombre y apellidos que la deudora, no se correspondía con la figura de la misma, llegando el trabajador que gestionaba dicho expediente de cobro a disculparse de forma contundente frente a la misma.*

*Por todo ello, no cabe más que entender todo lo ocurrido en el presente caso como un error puntual por parte del trabajador que gestionaba el expediente de cobro, el cual a día de hoy ya no trabaja para mi representada, y ello frente a doña **A.A.A.**, persona diferente, pese a tener el mismo nombre y apellidos, que la deudora, y frente a la cual se le realizaron las debidas disculpas”.*



III

El artículo 44.2.d) de la LOPD considera infracción leve: *“La transmisión de los datos a un encargado del tratamiento sin dar cumplimiento a los deberes formales establecidos en el artículo 12 de esta Ley”*, pudiendo ser sancionada con multa de 900 € a 40.000 €, de acuerdo con el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

Y en el presente caso concreto, se ha acreditado en el expediente que en el contrato de fecha 17 de noviembre de 2015 de prestación de servicios de gestión administrativa, en concreto, gestión de cobros, firmado entre AUTOESCUELA KARSA, S.L. (AUTOESCUELA MARVIC) y la entidad con NIF. B*****, EJECUTIVA DEL SUR, S.L. (COBROS DE MADRID), no se encuentra ninguna previsión en que se regule la cesión de datos ni que constituya a EUROEJECUTIVA como encargada del tratamiento en nombre de la mencionada autoescuela, de nombre comercial MARVIC.

IV

No obstante lo expuesto, el apartado 6 al artículo 45 de la LOPD establece que:

“Excepcionalmente el órgano sancionador podrá, previa audiencia de los interesados y atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el apartado anterior, no acordar la apertura del procedimiento sancionador, y en su lugar, apercibir al sujeto responsable a fin de que, en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que en cada caso resultasen pertinentes, siempre que concurren los siguientes presupuestos:

- a) que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.*
- b) Que el infractor no hubiese sido sancionado o apercibido con anterioridad.*

Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento”.

A este respecto, procede considerar lo establecido en el artículo 45.4 y 5 de la LOPD, en la redacción dada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que establece lo siguiente:

“4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

- a) El carácter continuado de la infracción.*
- b) El volumen de los tratamientos efectuados.*
- c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.*
- d) El volumen de negocio o actividad del infractor.*
- e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
- f) El grado de intencionalidad.*
- g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.*

h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.

i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.

j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.

5. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:

a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo.

b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.

c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.

d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.

e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente”.

En el presente supuesto se cumplen los requisitos recogidos en los apartados a) y b) del citado apartado 6 de ese artículo 45. Junto a ello se constata una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado teniendo en cuenta el grado de intencionalidad habido, el carácter no continuado de la infracción, dado que se ha acreditado el envío de una sola carta de requerimiento de deuda a la denunciante por la entidad encargada de la gestión de la deuda en cuestión (sin ser cliente de la autoescuela) y que no constan beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

1.- APERCIBIR (A/00413/2016) a AUTOESCUELA KARSA, S.L. (AUTOESCUELA MARVIC) con arreglo a lo dispuesto en el artículo 45.6 de la LOPD, con relación a la denuncia por infracción del artículo 12 de la LOPD, tipificada como leve en el artículo 44.2.d) de la citada Ley Orgánica.

Debido a la naturaleza de la infracción no se insta por parte de la Agencia la adopción de una concreta medida correctora. No obstante, se solicita se comuniquen las que de forma autónoma decida adoptar sin que quepa realizar valoración alguna por parte de



esta institución al no existir medidas específicas cuya adopción garantice que en el futuro no se vuelva a producir infracción como la declarada.

2.- NOTIFICAR el presente Acuerdo a **AUTOESCUELA KARSA, S.L.** (AUTOESCUELA MARVIC) y a D^a. **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 esta 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