

- Expediente N.º: EXP202105373

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Doña **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante), con fecha 3 de noviembre de 2021, interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra OK MONEY SPAIN, S.L.U., con NIF B86600608 (en adelante, la parte reclamada). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La reclamante manifiesta que la entidad reclamada ha cedido una deuda a otra empresa sin su consentimiento; una deuda que señala no existe ya que nunca ha recibido servicio alguno.

Documentación relevante aportada por la parte reclamante:

- Carta de KRUK, de fecha 31 de agosto de 2021, en la que comunicó a la reclamante que acusaba recibo de su correo postal en contestación al requerimiento de pago de marzo de 2021, comunicándole que la presente deuda se refiere al contrato N.º XXXXXXXX contraído con Ok Money Spain, S.L.U., en fecha 8 de julio de 2015, referente a un préstamo personal.
- Contrato de préstamo suscrito con OK MONEY.
- Certificado de cesión de crédito, de fecha 21 de diciembre de 2016.
- Carta de cambio de titularidad del crédito.
- Carta de requerimiento de pago de 10 de marzo de 2021.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada/ ALIAS, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP) mediante notificación electrónica, no fue recogido por el responsable, dentro del plazo de puesta a disposición, entendiéndose rechazada conforme a lo previsto en el art. 43.2 de la LPACAP en fecha 20 de diciembre de 2021, como consta en el certificado que obra en el expediente.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, a título informativo se envió una copia por correo postal que fue devuelto por desconocido. En dicha notificación, se le recordaba su obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración, y se le informaban de los medios de acceso a dichas notificaciones, reiterando que, en lo sucesivo, se le notificaría exclusivamente por medios

electrónicos.

TERCERO: Con fecha 3 de febrero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

De la documentación incorporada a las actuaciones previas junto con la reclamación se observa que se ha aportado el contrato de préstamo supuestamente suscrito entre la parte reclamada y la parte reclamante. En dicho contrato suscrito supuestamente en línea figuran los datos personales de la parte reclamante (nombre, apellidos, DNI, el teléfono móvil *****TELÉFONO.1** y el correo electrónico **A.A.A.@outlook.es**) sin que conste domicilio alguno.

En la copia del contrato remitido no figura la firma de la parte reclamante, ni figura la acreditación de la aceptación por ésta del contrato de préstamo, ni el envío por ésta de su DNI dentro del plazo de 14 días siguientes a la aceptación del contrato; ni del envío de sus datos bancarios o tarjetas de crédito o débito dentro del plazo de 14 días siguientes a la presentación de la solicitud del préstamo, como exigen las cláusulas 5.3 y 5.4 del contrato. La cláusula 5.3 del contrato establece la obligación de que *“Dentro de los catorce (14) siguientes a la aceptación del Contrato, el Prestatario deberá facilitar al Prestamista copia de su DNI/NIE para que el Prestamista pueda verificar su identidad”*. Mientras que la cláusula 5.4 del contrato establece la obligación de que *“Dentro de los catorce (14) siguientes a cualquier Solicitud de Préstamo, el Prestatario deberá facilitar al Prestamista sus datos bancarios mediante copia de un extracto o recibo reciente de su cuenta bancaria y los datos de las tarjetas de crédito o débito en las que se deban cargar los Importe Pendientes”*.

La copia del DNI de la parte reclamante se aporta por ésta junto a su reclamación.

Asimismo, se ha aportado, junto a la reclamación, Certificado del traspaso de la deuda a INVESTCAPITAL MALTA, LTD correspondiente a la parte reclamante, en el que figura entre otros datos de interés: que la parte reclamada cedió el derecho de cobro de la deuda reclamada a INVESTCAPITAL MALTA, LTD mediante una operación de venta de su cartera en fecha 21 de diciembre de 2016, la fecha de apertura del préstamo (8 de julio de 2015) y la cantidad adeudada a la fecha de la venta.

Y, también se ha aportado, una carta de cambio de titularidad de la deuda fechada el 27 de marzo de 2017 dirigida a la parte reclamante a un domicilio en Madrid, en la que se le comunica que la parte reclamada vendió a INVESTCAPITAL MALTA, LTD, su crédito a través de contrato de cesión firmado el 21 de diciembre de 2016. Y que, como resultado de dicha venta, los datos personales que son necesarios

para la gestión de cobro también han sido cedidos a INVESTCAPITAL MALTA, LTD.

Y que la deuda ahora propiedad de INVESTCAPITAL MALTA, LTD será gestionada por KRUK actuando en calidad de encargado de tratamiento, ante quien se ejercerán los derechos en materia de protección de datos, en su caso.

Con fecha 27 de mayo de 2022, se emitieron requerimientos de información a OK MONEY y a KRUK.

A KRUK se le requirió la siguiente información:

1. Copia de los datos que disponen del afectado
2. Fecha en que los citados datos fueron recabados por su entidad
3. Finalidad del tratamiento de dichos datos
4. Origen de los datos personales del afectado
5. Origen de la deuda contraída con su entidad, así como condiciones de exigibilidad de la misma (deberán aportar toda la documentación que permita acreditar el origen de la deuda, incluidos contratos, cesiones de cartera de créditos, etc)
6. Relación de las reclamaciones de pago realizadas, indicando el medio utilizado: correo postal, SMS, etc
7. Copia de los contactos y reclamaciones recibidas del afectado y detalle de las actuaciones realizadas en su caso.
8. Procedimiento que sigue la empresa para la contratación de sus servicios y documentos exigidos para la contratación.
9. Proceso de verificación de la identidad de la persona con la que se contrata.

Con fecha 9 de junio de 2022 KRUK presentó escrito de contestación a dicho requerimiento en el que manifiesta entre otros extremos lo siguiente:

Que los datos que KRUK dispone para la prestación de servicios de recuperación de deuda por cuenta y en nombre de INVESTCAPITAL, son los siguientes:

Nombre y apellidos: **A.A.A.**

Domicilio: *****DIRECCIÓN.1.**

DNI: *****NIF.1**

Correo electrónico: **A.A.A.@outlook.es**

Número de teléfono: *****TELÉFONO.1 y ***TELÉFONO.2**

Importe de la deuda: *****CANTIDAD.1** euros.

Que la fecha en la que se remitieron los datos por parte de INVESTCAPITAL a KRUK para iniciar la prestación de servicios de recuperación de deuda fue el 23 de marzo de 2017.

Que de conformidad con lo previsto en el Acuerdo de encargo de tratamiento suscrito entre INVESTCAPITAL y KRUK, la finalidad del tratamiento de los datos es la prestación de servicios de recuperación de deuda en los términos acordados entre las partes, y siguiendo las instrucciones de INVESTCAPITAL.

Que los datos fueron originalmente recabados por OK MONEY, como empresa que otorga préstamos en línea a sus clientes. OK MONEY, facilitó los datos de la Inte-

resada a INVESTCAPITAL, por ser indispensables para la gestión de los derechos de crédito cedidos. Posteriormente, INVESTCAPITAL facilita los datos a KRUK para que, en calidad de encargado del tratamiento, pueda prestar servicios de recuperación de deuda para INVESTCAPITAL.

Que la Interesada no tiene contraída ninguna deuda con KRUK, ya que KRUK únicamente presta servicios de recuperación de deuda al actual acreedor, INVESTCAPITAL. INVESTCAPITAL suscribió con KRUK un Acuerdo de encargo de tratamiento el 20 de julio de 2016 (posteriormente actualizado con la entrada en vigor del RGPD) para la prestación de servicios de recuperación de deuda de diferentes carteras, facilitándole a KRUK los siguientes documentos e información relativos a la deuda de la Interesada:

- Datos identificativos de la parte reclamante.
- Certificado de la deuda emitido por OK MONEY.
- Contrato online de préstamo suscrito con OK MONEY.
- Carta informando de la cesión.

Que entre el 22 de mayo de 2017 y el 7 de abril de 2022 KRUK ha llevado a cabo diversas acciones de recuperación de deuda realizadas por distintos medios (todas infructuosas y sin contacto): 48 llamadas realizadas; 31 correos electrónicos enviados, 12 SMS enviados y 1 carta.

Que con fecha 12 de abril de 2021, se recibió en KRUK una carta en la que la parte reclamante indicaba que había recibido un requerimiento de pago por carta de KRUK, y que se trata de un error, que no existía tal deuda, que nunca ha recibido servicios de OK MONEY y solicitaba acreditación de la existencia de la deuda.

KRUK respondió por el mismo medio informando y facilitando la siguiente documentación:

- (i) la información relativa a la deuda,
- (ii) copia del contrato con OK MONEY,
- (iii) certificado de cesión de la deuda emitido por OK MONEY y
- (iv) carta remitida por OK MONEY e INVESTCAPITAL informando del cambio de titularidad de la deuda. Además, se le instó a que, de conformidad con nuestros protocolos internos, en caso de que sospechase de que ha podido sufrir un fraude por suplantación de identidad, proceda a denunciarlo y nos facilite una copia que justifique paralizar el expediente hasta que se resuelva la situación. Se adjunta carta de respuesta de KRUK a la Interesada.

A la parte reclamada se le requirió información sobre los hechos reclamados sin que se haya recibido respuesta alguna. A través del Registro Público Concursal se obtiene la información de que OK MONEY se encuentra en situación de liquidación concursal habiéndose aprobado el Plan de liquidación de la entidad mediante Auto del Juzgado de lo Mercantil Nº9 de Madrid, de fecha 22 de julio de 2021.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 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.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

II

Seguridad del tratamiento

El artículo 32 del RGPD estipula lo siguiente:

"1. Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable y el encargado del tratamiento aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;*
- b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;*
- c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;*
- d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.*

2. Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

3. La adhesión a un código de conducta aprobado a tenor del artículo 40 o a un mecanismo de certificación aprobado a tenor del artículo 42 podrá servir de elemento para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 1 del presente artículo.

4. El responsable y el encargado del tratamiento tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del responsable o del encargado y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo ins-

trucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros."

III

Licitud en el tratamiento

Por su parte, el artículo 6.1 del RGPD establece lo siguiente:

"El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones."

IV

Hechos reclamados y acreditados

Ha quedado acreditado que OK MONEY realizó los siguientes tratamientos de los datos de la reclamante:

1.- Tratamiento de los datos de la parte reclamante, derivado de la relación contractual existente entre ambos por un préstamo personal.

No existe constancia de que la parte reclamante haya firmado el contrato de préstamo ni de que haya aportado a la parte reclamada la documentación exigida en el contrato tras su aceptación ni la documentación exigida tras la presentación de la solicitud.

2.- Cesión de los datos de la reclamante a INVESTCAPITAL MALTA LTD, mediante contrato de fecha 21 de diciembre de 2016, de cesión de derecho de crédito. Y que el derecho de crédito que OK MONEY cedió a INVESTCAPITAL MALTA LTD derivaba del contrato de préstamo personal que constaba a nombre de la parte

reclamante.

Con la cesión de la deuda se comunicaron los datos del reclamante, necesarios para la gestión del cobro de la deuda cedida.

Consta que mediante Auto del Juzgado de lo Mercantil N.º 9 de Madrid, de fecha 22 de julio de 2021 se aprobó el Plan de liquidación de la entidad OK MONEY, parte reclamada en estas actuaciones.

También ha quedado acreditado que INVESTCAPITAL MALTA LTD, ha tratado los datos de la parte reclamante por adquisición del derecho de cobro de OK MONEY por contrato de fecha 21 de diciembre de 2016.

KRUK actúa como encargado actuando en nombre de INVESTCAPITAL MALTA LTD, en virtud de contrato de encargado para la gestión de una serie de deudas entre la que se encuentra la IOK/1/26487 perteneciente a la parte reclamante.

También se ha verificado que entre los teléfonos que KRUK aporta en su escrito de contestación al requerimiento de información figura el *****TELÉFONO.1** que es el mismo que figura en el contrato de préstamo personal supuestamente suscrito entre OK MONEY y la parte reclamante. Además, también figura el teléfono *****TELÉFONO.2** que no hay otra constancia de que pertenezca a la reclamante. Ninguno de los dos números coincide con el que figura en la reclamación presentada por la reclamante *****TELÉFONO.3**.

También consta que tanto las llamadas como los SMS dirigidos a esos números de teléfono por KRUK fueron infructuosas para contactar con la reclamante.

Consta que la parte reclamante si recibió una carta de KRUK reclamándole la deuda y que contestó diciendo que debía haber un error en la reclamación porque nunca OK MONEY le había prestado ningún tipo de servicio. Recibida la respuesta de la parte reclamante, KRUK le dirigió una carta en la que le comunicaba los pasos que debería seguir para que la excluyeran del circuito de cobro de deudas.

V

Conclusión

La posible actuación infractora e la parte reclamada se encontraría prescrita por el transcurso de los tres años de prescripción de las infracciones muy graves, tal y como señala el artículo 72 de la LOPDGDD, a contar desde el momento en que cedió las deudas, el 21 de diciembre de 2019.

En cuanto a la actuación de la entidad cesionaria, INVESTCAPITAL MALTA LTD, en relación al recobro de la deuda, a través del encargado del tratamiento, KRUK, esta Agencia considera, de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional, recogida entre otras en su Sentencia de 29 de abril de 2010, que argumenta que *“la cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato”,* ya que se dirigió a la parte reclamante en numerosas ocasiones sin poder contactar con ella;

y en cuanto ha tenido conocimiento del posible fraude ha cesado en las actuaciones de recobro y ha informado de las actuaciones a realizar para excluirla del requerimiento de pago.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.**.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

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.

940-110422

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