



Expediente Nº: E/00618/2014

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA** en virtud de denuncia presentada ante la misma por la **JUNTA DE ANDALUCIA - SERVICIOS DE CONSUMO** y en base a los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha de 14 de noviembre de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito del Servicio de Consumo de la Delegación del Gobierno en Sevilla en el que indican que ese Servicio está realizando la Campaña de Inspección sobre la información en la compraventa y arrendamiento de viviendas. La Campaña está dirigida a inspeccionar empresas y gestores inmobiliarios, promotores y constructoras en la venta, promoción y publicidad en el arrendamiento y compraventa de viviendas. Con el fin de no frustrar el objetivo de la Campaña, las inspecciones se realizan sin identificación previa de los inspectores, los cuales indican que están interesados en la compra o arrendamiento de una vivienda. Una vez recogida la información facilitada, se identifican y realizan las demás actuaciones inspectoras.

Dentro de dicha campaña el pasado 03/05/2013 se visitó a la empresa Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., en su establecimiento sito en Avda. Luis Montoto, 65 en Sevilla y se solicitó información sobre una de las viviendas publicadas en la web. La compareciente solicitó una serie de datos como Nombre, apellidos, DNI, etc. que fueron transcritos a un documento sin que se informara de los aspectos recogidos en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre que Regula la Protección de datos de carácter personal.

Adjuntan la siguiente documentación:

- Copia del acta de inspección nº 2601/13, donde las inspectoras, sin identificar, solicitan datos de una vivienda. En el acta se recoge que se les solicita rellenar un formulario, que cumplimentan, sin informarles de los aspectos indicados en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Copia del acta de inspección nº 2648/13, donde las inspectoras se identifican, explican sus actuaciones y solicitan el Documento de recogida de datos al que hace referencia el acta nº 2601/13.
- Documento de recogida de datos de la inspectora actuante: Nombre, apellidos, DNI, número de teléfono y correo electrónico, adjunto al acta de inspección nº 2648/13.

**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 7 de marzo de 2014 se ha solicitado al BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA (en adelante BBVA) la información que se ofrece con relación al art.

5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), a los interesados en la compra o arrendamiento de viviendas, cuando estos facilitan sus datos personales en una oficina del BBVA solicitando dichos servicios.

Se adjuntó al requerimiento de información como documentos números 1 y 2, copia de dos actas de inspección de la Junta de Andalucía donde las inspectoras actuantes manifiestan que no han sido informadas al respecto, así como copia del documento mediante el cual se recabaron los datos de la inspectora actuante, como documento adjunto número 3.

También se ha solicitado al BBVA documentación acreditativa de la existencia de otro tipo de formularios de recogida de datos específicos para estos casos (interesados en compra/alquiler de viviendas ofertadas por el grupo BBVA), y sobre la forma establecida por la entidad para ofrecer la información sobre el art. 5 de la LOPD, en estos supuestos

Los representantes del BBVA han realizado las siguientes manifestaciones al respecto:

*“... ponemos en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que BBVA tiene previsto un protocolo de actuación que las oficinas deben seguir en el proceso de comercialización de activos inmobiliarios por parte de sociedades del Grupo BBVA.*

*En primer lugar es importante puntualizar que las oficinas de la red, no son comercializadoras de inmuebles para la venta o arrendamiento, sino que esa labor recae en las sociedades del grupo facultadas para ello. En consecuencia la labor de las oficinas, se limita a una mera labor informativa concreta y determinada y que consiste en remitir a los clientes interesados en algún producto inmobiliario a la página web [www.bbvavivienda.com](http://www.bbvavivienda.com), debiendo abstenerse de facilitar cualquier otra información que no sea ese soporte web y facilitando el contacto con las comercializadoras a través de dicha página.*

*De acuerdo con el protocolo de actuación establecido por BBVA, en el caso de demandas de ampliación de información sobre inmuebles, por parte de los solicitantes, las oficinas se limitarán a tramitar la ampliación de dicha información en la web y a facilitar teléfonos de contacto con sociedades del Grupo dedicadas a la comercialización de productos.*

*Reiteramos en consecuencia que la labor de las oficinas se limita a una mera labor de información de la página web que los clientes pueden consultar y en la que deben grabar los datos para obtener la información que les puede interesar acerca de la vivienda.*

*De acuerdo con lo expuesto, el papel que se acompaña como Documento número 3 al escrito de solicitud de información que nos remite la Agencia Española de Protección de Datos, no responde a ningún formulario oficial de recogida de datos para los interesados en obtener información en la compra o alquiler de viviendas ofertadas por entidades del grupo BBVA, en la medida que existen instrucciones precisas de que toda la recogida de datos ha de efectuarse a través de la página web [www.bbvavivienda.com](http://www.bbvavivienda.com), web que como conoce esa Agencia ofrece toda la información exigida tanto por el artículo 5 de la LOPD, como del resto de cuestiones que exige la normativa vigente en materia de protección de datos.*

*El documento que se aporta como Documento número 3 responde no a un*



*formulario oficial de recogida de datos, que reiteramos, no se realiza directamente en la red de oficinas de BBVA, sino que la recogida de datos se realiza a través de la página web [www.bbvvivienda.com](http://www.bbvvivienda.com). El citado documento nada tiene que ver con transacciones inmobiliarias, sino que se refiere a operaciones bancarias a realizar contra la cuenta del propio cliente y que puede consistir en una orden financiera para transferencias, traspasos....*

*Se trata de un impreso puramente financiero que suscriben los clientes del Banco para dar una orden financiera, utilizado en consecuencia por personas que tiene relaciones contractuales con la entidad y cuya utilización implica una operación financiera.*

*Por lo tanto el uso y entrega de dicho documento solo es entendible desde la óptica de la empleada de la oficina, que con un exceso de celo en su labor de atención al cliente lo cogió al azar como papel en el que escribir o apuntar para intentar atender a ese cliente concreto con el que sin duda empatizó la empleada. Exceso de celo en la atención al cliente, que sólo se puede considerar como una cuestión personal de la empleada y en todo caso excepcional para atender a ese cliente en concreto, pero que en ningún caso puede encuadrarse en una actuación habitual, diseñada y determinada por el banco, que por el contrario tiene establecido un sistema diferente como ya hemos expuesto y que se lleva a cabo a través de la página web y de las sociedades que se encargan de la comercialización de activos.*

*Por ese motivo no podemos entender que el banco pueda ser merecedor de sanción alguna por un acto que más se debe a la cortesía de la empleada que a una actuación diseñada por el Banco, que como hemos expuesto anteriormente no tiene establecida ninguna actuación en la que tenga cabida el papel presentado como documento número 3, documento que con solo leerlo se observa que no es un documento para recoger datos.*

Acompañan impresiones de pantalla con la cláusula de protección de datos con la que se informa al usuario de la web [www.bbvvivienda.com](http://www.bbvvivienda.com). y en concreto la información relativa a lo que exige el artículo 5 de la LOPD. Indicar que con anterioridad a la realización del requerimiento de información al BBVA, esta Inspección de Datos comprobó la existencia de dicha información en la citada página web, con fecha 6 de marzo de 2014.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

I

Es competente para resolver el Director 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 el citado artículo 5 de la LOPD se establece lo siguiente:



*“1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:*

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.*
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.*
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos*
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.*

*Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.*

*2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.*

*3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban.  
(...)”.*

La obligación que impone este artículo 5 es, por tanto, la de informar al afectado en la recogida de datos, pues sólo así queda garantizado el derecho del mismo a tener una apropiada información y a consentir o no el tratamiento, en función de aquélla.

Así, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 transcrito, la entidad denunciada debe informar a los interesados de los que recabe datos sobre los extremos establecidos en el aludido artículo 5.1. La información a la que se refiere el artículo 5.1 de la LOPD debe suministrarse a los afectados previamente a la solicitud de sus datos personales, y deberá ser expresa, precisa e inequívoca.

La Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, de 30 de noviembre, al delimitar el contenido esencial del derecho fundamental a la protección de los datos personales, ha considerado el derecho de información como un elemento indispensable del derecho fundamental a la protección de datos al declarar que *“...el contenido del derecho fundamental a la protección de datos consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la*



*facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el Estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.*

*En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.*

De lo expuesto cabe concluir que la vigente LOPD ha acentuado las garantías precisas para el tratamiento de los datos personales en lo relativo a los requisitos del consentimiento, de la información previa a éste, y de las finalidades para las que los datos pueden ser recabados y tratados.

### III

El artículo 5 de la LOPD exige que a los interesados a los que se soliciten datos personales sean previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco de la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información; del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas; de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; y de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante (...)

La obligación que impone el art. 5 es, por tanto, la de informar al afectado en la recogida de datos, pues solo así queda garantizado el derecho del afectado a tener una apropiada información y a consentir o no el tratamiento, en función de aquella.

Así, de acuerdo con lo establecido en el art. 5 transcrito, la entidad BBVA debe dar a sus clientes la información prevista en el art. 5.1 de la LOPD, y debe suministrarse a los clientes previamente a la solicitud de sus datos personales, y deberá ser expresa, precisa e inequívoca.

La ley ha querido imponer una formalidad específica en la recogida de datos a través de cuestionarios u otros impresos que garantice el derecho a la información de los afectados. A tal efecto, impone la obligación de que la información figure en los propios cuestionarios e impresos y la refuerza exigiendo que conste de forma claramente legible.

#### IV

En el supuesto que nos ocupa, Inspectoras de la Delegación de Gobierno en Sevilla manifiestan que en una sucursal del BBVA de Sevilla utilizan un formulario para recabar datos de personas que solicitan información sobre la compra de viviendas sin que contenga la clausula informativa que exige el art. 5 de la LOPD.

De las actuaciones previas de investigación practicadas por esta Agencia se comprueba que el formulario aportado junto con el escrito de denuncia es un impreso que se utiliza en el Banco para realizar operaciones financieras de clientes, no para recoger datos.

Así, cuando se solicita información sobre viviendas (información que solicitaban las inspectoras del Servicio de Consumo) no se recaban datos, ya que no son las oficinas del BBVA las comercializadoras de los inmuebles, sino que remiten a los interesados en algún producto inmobiliario a la página web [www.bbvavivienda.com](http://www.bbvavivienda.com), absteniéndose de facilitar cualquier otra información que no sea ese soporte web y facilitando el contacto con las comercializadoras a través de dicha página. Es en esta web donde los interesados pueden consultar y prestar sus datos para obtener la información que les pueda interesar acerca de la vivienda.

Por lo tanto, no consta que exista un formulario de recogida de datos al respecto, sino que es mediante la página web donde los interesados pueden solicitar información, facilitando sus datos personales para la obtención de la misma.

Por otro lado, y en la medida en que en la web se recaban datos personales, se constata por parte de esta Agencia que dicha web contiene la clausula informativa exigida por el art. 5 de la LOPD.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

**Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,**

**SE ACUERDA:**

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA** y a la **JUNTA DE ANDALUCIA - SERVICIOS DE CONSUMO**.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.



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 el Director 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.