

Procedimiento N°: E/00715/2019

940-0419

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: La Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD) es declarada líder para conocer la reclamación interpuesta ante Holanda contra la entidad Santander Consumer Finance (IMI núm.: 55138) (establecida en España).

Los motivos en que basa la reclamación el reclamante son que la entidad reclamada le informó al final de una conversación telefónica que la llamada estaba siendo grabada.

SEGUNDO: Tras la recepción de todo el expediente, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Los representantes de Santander Consumer manifiestan que al llevar a cabo las llamadas para contactar con los clientes, estos son advertidos que las llamadas pueden ser grabadas. Para dejar constancia de ello, en todas las llamadas, una vez identificados los interesados, paso previo a cualquier tratamiento posterior, se les comunica lo siguiente:

“Santander Consumer le informa que la llamada va a ser grabada para tener constancia de la misma, en caso de ser necesario”

En referencia a los clientes de distintos estados, en este caso Holanda, es importante destacar que Santander Consumer EFC S.A. exige que todos los titulares y avalistas sean residentes en España, y por lo tanto, no existe un procedimiento especial para ningún país.

Para potenciales clientes, que en todo caso, son operaciones que han sido solicitadas, pero todavía no han sido completadas, el procedimiento es el mismo. Momento de la conversación en que se informa al interesado.

Para poder informar al interesado de manera correcta ofreciéndole datos sobre sus operaciones es necesario que éste se identifique adecuadamente. Por ello, nada más tener contacto con el cliente, se le pregunta si es la persona con la que están tratando de contactar.

En caso afirmativo, inmediatamente después de verificar que es el interesado, se le informa de que la llamada va a ser grabada para tener constancia de la misma en el caso de que sea necesario.

Actuaciones que se realizan en el caso de que no dé su consentimiento.

Una vez el interesado tenga conocimiento de que la llamada va a ser grabada, si este expresa su oposición a dicha grabación, le indican al interesado lo siguiente:

“D./D^aen base al interés legítimo para gestionar el impagado actual y por seguridad para ambas partes, se va a realizar la grabación.”

En el caso de que el interesado no esté de acuerdo con este tratamiento tendrá en todo momento la posibilidad de colgar al operador y de esa forma suspender la grabación de la llamada.

En relación a la existencia de alguna queja o reclamación del afectado como consecuencia de la información que se facilita en relación con la grabación de las llamadas telefónicas, los representantes de la entidad manifiestan que no consta ninguna queja asociada a ese apellido. Adicionalmente indican que no consta en sus sistemas ninguna llamada efectuada al teléfono *****TELEFONO.1**. Dicho número tampoco aparece asociado a ningún interesado.

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 estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, 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 la presente reclamación se manifiesta que la entidad reclamada le informó al final de una conversación telefónica que la llamada estaba siendo grabada, por lo cual considera infringidos los artículos 12, 13 y 14 (transparencia e información) del RGPD.

A través de las actuaciones de investigación realizadas por esta Agencia, se ha tenido conocimiento que la reclamada paso previo a cualquier tratamiento posterior informa que la llamada va a ser grabada para tener constancia de la misma, en caso de ser necesario.

A mayor abundamiento, es de manifestar que de acuerdo con los sistemas de la reclamada, no les consta la existencia de alguna queja o reclamación del reclamante como consecuencia de la información que se facilita en relación con la grabación de las llamadas telefónicas.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.

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 Santander Consumer Finance.

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