



Expediente N°: E/01105/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CAIXABANK, S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18 de enero de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que señala que **CAIXABANK, S.A.** ha incluido sus datos en ASNEF sin requerimiento previo de pago.

La denunciante aporta copia de la siguiente documentación:

Copia de consulta del fichero ASNEF fechada el 6/1/2016 en la que figura vigente por importe 794,24 euros la deuda informada por la entidad CAIXABANK, S.A. cuya fecha de alta es 11/5/2015, así como el histórico de consultas de los datos de la denunciante.

Cuatro cartas no fechadas remitidas a la denunciante por la entidad CAIXABANK, S.A. en las que se reclaman deudas por importe de 490,82; 493,58; 1,575,13; y 678,74 euros respectivamente y no se le informa de la posibilidad de ser incluido en un fichero de solvencia.

Escrito con fecha 28/9/2015 remitido por la denunciante a la atención de CAIXABANK, S.A. a la dirección de la Oficina ****, **(C/...1), GRANADA**, en el que solicita la retirada de los datos de la denunciante de los ficheros de morosos en los que la hayan incluido en atención a la falta de realización del requerimiento de pago previo al que obliga la normativa de protección de datos personales.

Correo electrónico con fecha 19/10/2015 dirigido a la dirección@lacaixa.es en el que manifiesta adjuntar justificantes que acreditan la situación de desempleo de la denunciante.

Tres comunicados con sello de LA CAIXA, fechas 16/10/2015, 17/11/2015 y 16/12/2015, y beneficiaria la denunciante, dirigidos a la denunciante en los que se le informa de sendas transferencias por importe 150 euros realizadas bajo los conceptos: "PAGO"; "2º PAGO ACORDADO"; y, "3er pago acordado", respectivamente.

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:

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DE INVESTIGACIÓN

La empresa CAIXABANK, S.A. ha remitido la siguiente información pertinente a los

efectos de la investigación:

Carta de fecha 16/4/2015 referenciada e individualizada a nombre de la denunciante a la dirección que de la denunciante consta en los sistemas de la entidad CAIXABANK, S.A. con detalle de la deuda y advertencia de que su impago puede ocasionar la inclusión en ficheros de morosidad.

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos a la denunciante donde consta domicilio **(C/...2)GRANADA ESPAÑA**.

Certificado con fecha 11/3/2016 de la empresa DELION COMUNICATIONS S.L.U., encargada de los servicios de impresión, ensobrado y "output management" por CAIXABANK, S.A., de que la carta con identificador "*****" con fecha de generación 18/4/2015 y fecha de entrega al distribuidor 20/4/2015, fue:

- o Entregada al gestor postal para su envío al domicilio indicado en la misma.
- o No consta devolución de la misma

Adjunta contrato entre CAIXABANK, S.A. y DELION COMUNICATIONS S.L.U. de fecha 21/2/2014.

Documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 12585 documentos con fecha 20/4/2015 en nombre de CAIXABANK, S.A. *sin individualizar* una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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 relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 LOPD, en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

"1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

2. Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley."



3. *En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.*

4. *Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos”.*

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que "*los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado*". El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo-- dispone que:

“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos:

- a. *Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b. *Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. *Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*



IV

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 38 RLOPD, habiendo reiterado la Sala (SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso, con respecto a este requisito, la entidad CAIXABANK SA expone que para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago se vale de los servicios de DELION COMMUNICATIONS empresa encargada de la impresión, ensobrado y envío de las cartas, así como del proceso de control de devoluciones, y aporta copia de la comunicación dirigida a la denunciante de fecha 16 de abril de 2015, en la que se le informa de la existencia de una deuda y de la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad en caso de impago.

CAIXABANK aporta también certificado emitido por DELION en el que se establece que el requerimiento referido en el apartado anterior fue generado, impreso y puesto en Correos el día 20 de abril de 2015, y adjunta al respecto copia del albarán de Correos sellado y validado mecánicamente por esta entidad.

Ya por último, reseñar que ha aportado igualmente un certificado emitido por DELION en el que se señala que no han tenido constancia de que la comunicación de la denunciante haya sido devuelta.

Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos, sin que CAIXABANK tuviera que contar con el consentimiento de la denunciante para la inclusión de sus datos en el fichero Asnef.

V

De acuerdo a todo lo anterior, se considera que hay indicios suficientes como para apreciar un principio de prueba de la efectiva realización del requerimiento previo de pago exigido por la LOPD y disposiciones de desarrollo, y que dicha entidad actúa con la diligencia exigida por la normativa en materia de protección de datos, por lo que no se puede apreciar vulneración alguna de la LOPD que pudiera activar el correspondiente procedimiento sancionador.

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 a **CAIXABANK, S.A.** y 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 el artículo 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 este 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