



Expediente Nº: E/01429/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de febrero de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) frente a la Entidad **CITIBANK ESPAÑA, S.A.** en el que denuncia de manera sucinta que:

“...haber contratado una tarjeta de la entidad **CITIBANK ESPAÑA, S.A.** (en adelante CITIBANK) Posteriormente, dicha entidad contactó con la denunciante con objeto de ofertar un seguro de salud. La denunciante solicita la remisión de las condiciones y las coberturas con anterioridad a la contratación. No obstante, al mes siguiente cargan en su cuenta un importe asociado al seguro de salud sin haber dado su consentimiento.

La denunciante solicita a su entidad bancaria la devolución de todos los recibos asociados a la Tarjeta y manifiesta que le siguen reclamando la deuda y han informado de sus datos al fichero ASNEF.

Por este motivo, interpone reclamaciones ante la OMIC del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz y ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Adjunto a la denuncia se ha aportado la documentación que figura en la OMIC. Entre ella se encuentra las condiciones de contratación de la tarjeta y un escrito remitido por CITIBANK, de fecha 24 de enero de 2012 donde la informan de la cancelación del contrato del seguro con la entidad CIGNA INTERNACIONAL y el reembolso de las primas abonadas, así como la cancelación de la deuda.

Aunque la denunciante manifiesta la incorporación de sus datos en el fichero ASNEF no aporta ninguna documentación al respecto”.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

En relación con la inclusión de datos en el fichero de morosidad ASNEF

Con fecha 26 de diciembre de 2012 se solicita a EQUIFAX IBERICA, S.L. información relativa a **B.B.B.** con DNI **C.C.C.** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 26 de diciembre de 2012, se desprende:

- Respecto del fichero ASNEF

Con fecha 20 de diciembre de 2012, fecha en que se realizó la consulta en el fichero ASNEF no consta ninguna incidencia asociada al identificador **C.C.C.**

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES



Consta una notificación de inclusión emitida a nombre de **B.B.B.** con DNI **C.C.C.**, cuya empresa informante es CITIBANK. Con fecha de emisión 23/09/2011 y por un importe de 149,53 €.

- Respecto del fichero de BAJAS

Consta una baja en relación con esa incidencia. Con fecha de alta 22/09/2011 y en baja con fecha 15/02/2012, como motivo figura "CLIENTE" e importe en el momento de la baja 8,00 €.

Sobre esta incidencia se ha producido diversas actualizaciones, figurando en el fichero como cuota impagada más alta 277,10 € en enero de 2012.

- Respecto de los derechos ARCO

En el Servicio de Atención al Cliente de la entidad figuran dos expedientes relativos a la denunciante. En el primero de ellos, la entidad contesta requiriendo la copia del DNI para poder atender el ejercicio de cancelación. El segundo de ellos, contestado por la entidad en fecha 29 de febrero de 2012, le indican que se ha procedido a la baja de sus datos en el fichero.

Con fechas 16 de agosto y 17 de diciembre de 2012 se solicita a CITIBANK ESPAÑA, SA. información relativa a la cliente **B.B.B.** con DNI **C.C.C.** y de las respuestas recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 29 de agosto de 2012 y enero de 2013, se desprende lo siguiente:

- Respecto de la contratación del seguro

CITIBANK aporta copia del contrato de tarjeta suscrito con la denunciante de fecha 23 de agosto de 2010.

Asimismo, la denunciante ha aportado copia de las condiciones asociadas a la tarjeta de CITIBANK. Entre ellas figura una cláusula en relación con la autorización por parte del cliente para la comunicación de datos a empresas del Grupo, entre ellas a CITIBANK MEDIADOR, OPERADOR DE BANCA –SEGUROS VINCULADO SA.

CITIBANK manifiesta que la entidad funciona como "*auxiliar externo del Operador de Banca-Seguros Vinculado en la venta*"

Respecto del seguro contratado, CITIBANK ha aportado dos grabaciones de llamadas como acreditación de la contratación. En la primera de ellas, el operador oferta un seguro de la empresa CIGNA a la denunciante por ser titular de una tarjeta VISA ORO de CITIBANK. La propia denunciante solicita se le vuelva a llamar por la tarde. La segunda grabación corresponde con la contratación del seguro, en ella, la denunciante confirma sus datos personales y el abono de las primas a través de la tarjeta VISA ORO, asimismo, el operador le informa de las condiciones del seguro, de la forma de solicitar la cancelación del mismo y del plazo de 30 días para su revocación.

- Respecto de la inclusión en fichero de morosidad

CITIBANK manifiesta, y aporta impresión de los extractos de la tarjeta acreditativos de los impagos, que como cualquier compra o disposición al devolver el recibo mensual se produce un impago de la tarjeta de crédito sin que se distinga la naturaleza de gasto efectuado con la tarjeta. Asimismo aporta copia de requerimiento de pago remitido a la denunciante con anterioridad a la inclusión en el fichero ASNEF y certificado de la puesta en correos de dicho requerimiento.



En diciembre de 2011, CITIBANK recibe reclamación de la denunciante interpuesta ante la OMIC y por ello, contacta con el asegurador CIGMA INTERNACIONAL para dar traslado de la reclamación del cliente y solicitar la retrocesión de las primas. La Aseguradora procedió a la devolución de las primas y CITIBANK la retrocesión de intereses y comisiones generadas por los impagos.

CITIBANK ha aportado correo electrónico de fecha 14 de febrero de 2012 donde se le confirma que los datos de la denunciante ya se encuentran dados de baja del fichero ASNEF.

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

El artículo 6 de la LOPD, determina:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...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”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos

II

En el presente caso, se procede a analizar a reclamación presentada en esta Agencia en fecha 12/04/12 por parte de la epigrafiada en la que denuncia:

“Contrate una tarjeta de crédito con la Entidad Citibank, pasado un tiempo se pusieron en contacto telefónico conmigo para ofrecerme un seguro de salud del cual yo les pedí que me mandaran las condiciones y coberturas. Dicha información no llegó a mi poder y al mes siguiente pasaron el cargo a mi cuenta, sin yo haber dado un aceptación previa, ni telefónica, ni mediante escrito...”—folio nº 1--.

A requerimiento de esta Agencia la Entidad denunciada-- **CITIBANK ESPAÑA, S.A.**-manifiesta que: *“Se adjunta, como documentos número 1 y 2, copias del contrato de tarjeta de crédito suscrito por la denunciante con fecha 23 de agosto de 2010, así como, copia del DNI de la misma”.*

La inclusión de los datos de carácter personal de la denunciante en el fichero de solvencia patrimonial y crédito—**Asnef** (Equifax) trae causa de la deuda generada por la tarjeta de crédito Citi de la denunciante por importe de 103,71€.

El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés está legitimado para aportar datos a los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, cumpliendo los requisitos legales marcados para ello—ex art. 29.2 LOPD--.

Asimismo, la denunciante ha aportado copia de las condiciones asociadas a la tarjeta de CITIBANK. Entre ellas figura una clausula en relación con la autorización por



parte del cliente para la comunicación de datos a empresas del Grupo, entre ellas a CITIBANK MEDIADOR, OPERADOR DE BANCA –SEGUROS VINCULADO SA—.

Entre la documentación aportada por la Entidad denunciada consta copia de la grabación con la propia denunciada en dónde se constata la confirmación de los datos de carácter personal de la denunciante; siendo informada de las condiciones del seguro, de la forma de solicitar la cancelación del mismo y del plazo de 30 días para su revocación, en caso de no estar de acuerdo.

Item, se le informa facilitando un teléfono de contacto sobre la posibilidad de cancelación en caso de disconformidad con el producto ofertado.

Además, en el caso de las grabaciones telefónicas, será necesario informar a quien contacte con la Corporación consultante de que la conversación va a ser objeto de grabación, no pudiendo efectuarse la misma en caso de que el afectado se oponga a ello, cosa que no ocurre en el presente supuesto.

Cabe señalar que en este supuesto, el acreedor—**Citibank**--, es el responsable de que los datos cumplan los requisitos de veracidad y exactitud que la LOPD establece, puesto que, como tal, es el único que tiene la posibilidad de incluir los datos de su deudor en el fichero de información sobre solvencia patrimonial y crédito y de instar la cancelación de los mismos cuando la deuda sea inexistente o haya sido saldada.

Por consiguiente, los cargos efectuados por la Entidad denunciada—**Citibank**—a la tarjeta de la denunciada y devueltos por la misma, por disconformidad con el servicio contratado, es lo que origina la existencia de una deuda—ex art. 6.2 LOPD—y la inclusión de sus datos de carácter personal en el fichero de solvencia patrimonial y crédito-.

A tenor de lo expuesto no se aprecia vulneración de la Legislación vigente en materia de protección de datos, al haber otorgado el consentimiento en el alta del servicio y no haber revocado el mismo en la forma indicada, motivo por el que se procede al **Archivo** del presente procedimiento.

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 la Entidad-- **CITIBANK ESPAÑA, S.A.--** y a Doña **B.B.B.**

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.