



Expediente Nº: E/01439/2010

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

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., ING DIRECT NV SUCURSAL EN ESPAÑA en virtud de denuncia presentada ante la misma por **A.A.A. - B.B.B.** y en base a los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha 23 de marzo de 2010, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D./Dña. **A.A.A. - B.B.B.** (en lo sucesivo los denunciados en el que se denuncia que ING Direct le reclamó una deuda por un descubierto en una de sus cuentas, motivado por un embargo emitido por un Ayuntamiento. Le incluyeron en los ficheros Asnef y Badexcug. Denuncia que otras entidades han consultado sus datos en Badexcug sin que exista ninguna relación con las mismas.

**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:

Con fecha 1 de julio de 2010 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a D. A.A.A. y D.ª B.B.B. y de la respuesta recibida se concluye lo siguiente:

#### **D. A.A.A.:**

- Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada a D. A.A.A. como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad ING DIRECT NV EN ESPAÑA. La notificación fue emitida con fecha 06/12/2009, por deuda de 124,05 euros.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG:

Consta una operación impagada informada por ING DIRECT NV EN ESPAÑA con fecha

de alta de 06/12/2009 y fecha de baja de 20/01/2010, por importe de 125,42 euros.

- BADEXESPACIO:

Existen dos solicitudes de cancelación, recibidas en fechas 04/01/2010 y 18/01/2010.

Sus datos han sido consultados por las siguientes entidades:

- Barclays Bank

- BBVA

- Caja Madrid

- Caja España

- Unicaja

#### D.<sup>a</sup> B.B.B.

- Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Consta una notificación enviada a D.<sup>a</sup> B.B.B. como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad ING DIRECT NV EN ESPAÑA. La notificación fue emitida con fecha 06/12/2009, por deuda de 124,05 euros.

Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG. Consta una operación impagada informada por ING DIRECT NV EN ESPAÑA con fecha de alta de 06/12/2009 y fecha de baja el 24/01/2010, por importe de 125,42 euros.

- BADEXESPACIO: Existen tres solicitudes de cancelación, recibidas en fechas 04/01/2010, 18/01/2010 y 27/01/2010.

Con fecha 1 de julio de 2010 se solicita a ING DIRECT NV EN ESPAÑA información relativa a D. A.A.A. y D.<sup>a</sup> B.B.B. y de la respuesta recibida se concluye lo siguiente:



- Respecto de los productos contratados:

D. A.A.A. contrató, además de varios depósitos con la mencionada entidad, el producto denominado cuenta nómina con fecha de alta 30/01/2007 de la que es titular, y D<sup>a</sup> B.B.B. es cotitular, sin que conste fecha de baja.

Éste es el único producto en el que interviene D<sup>a</sup> B.B.B..

Domicilio y direcciones de contacto:

Respecto al Sr. A.A.A.: c/ (C/.....1) Madrid

Respecto a la Sra. B.B.B.: c/ (C/.....2) Madrid.

Aportan los contratos de apertura de la Cuenta Naranja, la Cuenta Nómina, la Cuenta Pyme (el Sr. A.A.A. aparece como apoderado) y el contrato de prestación de servicios de la entidad.

La deuda se originó el 3 de julio de 2009, al ejecutarse en la cuenta nómina del cliente un embargo de 94,97 euros.

Actualmente, la deuda contraída se encuentra pendiente.

- Respecto de las comunicaciones y contactos que han existido entre esa entidad y el cliente, aportan la siguiente información:

El 07/07/09 el cliente realizó una llamada y solicitó hablar con un gestor sobre un descubierto en su cuenta nómina. Éste le informó de que estaba motivado por un embargo del Ayuntamiento de Granada.

El 9 de julio de 2009 se pusieron en contacto desde ING Direct con el cliente para aclararle que la orden de embargo se había recibido con fecha del 4 de junio de 2009, reteniendo el importe en su cuenta en ese momento y adeudándolo con fecha del 3 de julio de 2009, no pudiendo la entidad levantar un embargo que ya se había ejecutado. El cliente indicó que no iba a regularizar el saldo en la cuenta y la entidad le indicó que podía dirigirse al defensor del cliente para presentar una reclamación.

El 31 de diciembre de 2009 cliente habló con un gestor e informó que había remitido una queja al Servicio de ING Direct de Defensa del Cliente sobre una comunicación de que la entidad le iba a incluir en un fichero de morosos y el cliente indicaba que no había obtenido ninguna respuesta.

Con fecha del 4 de enero de 2010, el cliente se puso en contacto con la entidad consultando sobre su reclamación e indicando que se iba a ir a la Agencia de Protección de Datos. El cliente quería saber que se estaba tramitando su queja y que la entidad no le había incluido en ficheros.

Con fecha del día 7 de enero de 2010 se pusieron en contacto desde el Departamento de Reclamaciones de ING Direct con el cliente indicándole que la entidad, respecto al embargo, actuaba como mero intermediario y que se había actuado conforme a lo establecido en el Real Decreto 939/2005, art. 79.

Con posterioridad, con fecha del 15 de enero de 2010 el Sr. A.A.A. Melle remitió un correo electrónico al Servicio de ING Direct de Defensa del Cliente.

Respecto a la Sra. B.B.B. no constan contactos telefónicos.

- Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente:

Aportan correo electrónico del Sr. A.A.A. dirigido al Servicio de Atención al Cliente y carta repuesta. En la misma, se explica que la normativa permite que el embargo sea presentado en el domicilio fiscal o social de la entidad de crédito, y que éste (de 94,97 euros) era de fecha 4 de junio de 2009, cuando el saldo de la cuenta nómina era de 189,94 euros, y por tanto positivo. El saldo negativo asciende a 126,93 euros.

- Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros ASNEF y BADEXCUG y del requerimiento de pago de la deuda como paso previo a su inclusión en los ficheros citados, la entidad manifiesta:

Con fecha del 4 de junio de 2009, recibió una orden de embargo por parte del Ayuntamiento de Granada por importe de 94.97 euros, siendo retenido el importe ese mismo día en la cuenta nómina del cliente.

En la fecha en la que la entidad recibió la orden de embargo el saldo de la cuenta nómina era de 189,94 euros, es decir, ING Direct realizó una retención en la cuenta sobre saldo positivo. Con posterioridad, con fecha del 5 de junio de 2009, valor 4 de junio de 2009, se atendió un cheque por importe de 189,94 euros, procediendo la entidad a ejecutar el embargo en la cuenta del cliente con fecha del 3 de julio de 2009, cumpliendo así con el plazo establecido en la normativa vigente y quedando la cuenta nómina de los clientes con un saldo deudor de 94,97 euros. El citado saldo deudor era una deuda cierta, vencida y exigible a favor de la entidad, lo cual motivó la inclusión de los datos del cliente en el fichero BADEXCUG.

- Respecto de los motivos por los que, en su caso, se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los citados ficheros:

El motivo que originó la exclusión de los datos del afectado del fichero fue que D. A.A.A. presentó reclamación ante el Servicio de Defensa del Cliente, cumpliendo así con lo establecido en el artículo 38 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Dicha exclusión fue confirmada por el fichero con fecha de 20 de enero de 2010.

- Respecto a la acreditación de que se ha requerido convenientemente el pago de la deuda como paso previo a su inclusión en el fichero BADEXCUG.

Con fecha del 3 de noviembre de 2009, antes de la inclusión en el fichero, ING Direct remitió tanto a D. A.A.A. como a D B.B.B. un SMS y una comunicación electrónica en los cuales lea indicaban que tenían una deuda pendiente. Asimismo, la entidad remitió una carta a D. A.A.A. con fecha del 3 de noviembre de 2009, siendo remitida a la dirección facilitada por el interesado, quedando acreditada la recepción del escrito al haberlo aportado el propio cliente junto con la documentación remitida a BADEXCUG, así como en llamada efectuada a la entidad en la cual reconoce haber recibido la comunicación,



- Copia de la información relativa al afectado que, en su caso se haya comunicado a entidades gestoras de recobros, detallando las fechas, el contenido de la información transmitida, así como la situación actual.  
Se aporta documento con los datos del cliente remitidos por ING Direct a la entidad gestora de recobros GESIF S.A., así como el contrato que acredita la relación contractual entre esta entidad y GESIF, entidad gestora de recobros.

## **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 4 de la LOPD, al respecto de la calidad de datos, establece:

*“1.- Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.*

*2.- Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.*

*3.- Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.*

*4.- Si los datos de carácter personal registrados resultaran inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16. (...).”*

De acuerdo a lo visto, el artículo 4 de la LOPD, que se encuentra dentro del Título II de la misma referido a los “Principios de la Protección de datos”, establece como exigencia para la recogida y tratamiento de los datos, por un lado que estos sean pertinentes y adecuados a la finalidad para la que fueran recogidos; y por otro, que sean exactos.

Es preciso indicar que esta Agencia no es competente para determinar si la deuda

objeto de reclamación es legítima o no, ya que habrá de acudir a la jurisdicción civil, por lo que esta Agencia lo que si podrá, a efectos de determinar si concurren los requisitos vistos , es valorar si la deuda que lo origina tenía al menos una apariencia de ser cierta, vencida y exigible en el momento de su reclamación.

De acuerdo a la documentación presentada por el denunciante y por ING DIRECT se deduce que existía una relación negocial entre ambas partes.

También se puede deducir, del informe de actuaciones previas de inspección, la existencia de una orden de embargo recibida con fecha del 4 de junio de 2009 y cuyo cargo en cuenta queda amparado en virtud del artículo 79 del Reglamento General de Recaudación (RD 939/2005 de 20 de julio), donde se indica que " la diligencia de embargo se podrá presentar en el domicilio fiscal o social de la entidad de crédito.

En consecuencia, atendiendo a que a fecha 4 de junio existía saldo en la cuenta y sin realizar pronunciamientos sobre las fechas de valoración de los cargos y aspectos de la normativa bancaria relativas a la posibilidad de descubiertos en cuenta , que corresponderían a la jurisdicción civil, no puede apreciarse que se haya vulnerado la LOPD, ya que existe la apariencia de deuda cierta, vencida y exigible que permitió que el acreedor reclamar dicha deuda.

Por otro lado esta Agencia no entra a valorar cuestiones que corresponden al Servicio de Reclamaciones del Banco de España sobre si es o no una buena práctica bancaria la posibilidad de la retención en cuenta de la deuda referida al embargo para garantizar su cobro o el tempus en que debe de producirse.

### III

En cuanto al supuesto tratamiento de los datos por parte del fichero BADEXCUG es conveniente indicar que éste se realizaría sobre los datos proporcionados por el acreedor , al amparo del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal ,que regula los ficheros sobre "*prestación de información sobre solvencia patrimonial y crédito*", dicho artículo establece:

*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."*



#### IV

En cuanto al acceso de diferentes empresas a la información contenida a los ficheros de solvencia patrimonial el artículo 42 del RGLOPD establece, entre otras cosas, lo siguiente “*Los datos contenidos en el fichero común sólo podrán ser consultados por terceros cuando precisen enjuiciar la solvencia económica del afectado*”

Hemos de precisar que parece claro que, al igual que no hace falta consentimiento del afectado para aportar sus datos a un fichero del artículo 29.2 de la LOPD, tampoco es necesario dicho consentimiento para que los datos sean consultados. Es evidente que si la finalidad de estos ficheros es prestar servicios de información sobre solvencia, tienen que poder ser consultados para que estos mecanismos de información de solvencia cumplan su función. También es igualmente claro que la consulta no puede ser indiscriminada, por impedirlo el artículo 4º de la LOPD, es decir, la consulta ha de hacerse con alguna finalidad legítima y determinada, de forma adecuada o no excesiva.

#### V

Por último el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), establece como condición imprescindible el previo consentimiento del interesado para que sus datos de carácter personal puedan ser comunicados a un tercero por parte del responsable del tratamiento de sus datos:

*“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

No obstante el propio art. 11.2 de la LOPD, recoge una serie de excepciones al consentimiento previo del interesado:

*“2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:*

*a) Cuando la cesión está autorizada en una ley.”*

Es en este momento cuando entra en juego el art. 12 de la LOPD, que da contenido a la excepción autorizada por ley al previo consentimiento del interesado en la comunicación de datos a un tercero:

*“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.”*

El citado artículo 12.1 de la LOPD permite que el responsable del fichero, habilite el acceso a datos de carácter personal por parte de la entidad que va a prestarle un servicio, sin que, por mandato expreso de la ley, pueda considerarse dicho acceso como una cesión de datos.

Por tanto se deduce que GESIF,INTRUM JUSTITIA trataron los datos prestando un

servicio al responsable del tratamiento.

Habida cuenta de lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere la normativa en materia de protección de datos.

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 **EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., ING DIRECT NV SUCURSAL EN ESPAÑA** y a **A.A.A. - 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.

Madrid, 18 de enero de 2011

**EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA  
DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte



En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, se le informa de que los datos de carácter personal se incluyen en el fichero denominado "*Expedientes de la Inspección de Datos*", creado por Resolución de 27 de julio de 2001. La finalidad del fichero es la gestión y tramitación de expedientes de la Inspección de Datos. Pueden ser destinatarios de la información los interesados en los procedimientos, los órganos jurisdiccionales, el Ministerio Fiscal, el Defensor del Pueblo, otras Autoridades de Control, las Administraciones Públicas y las Cortes Generales. El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del tratamiento, la Agencia Española de Protección de Datos, calle Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid.