



Expediente N°: E/02445/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 30 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que solicitó la tarjeta de compras AFFINITI CARD pero nunca le llegó a su domicilio.

En septiembre de 2015, comprobó un movimiento en su cuenta bancaria de **D.D.D.€**, que había sido devuelto por falta de saldo.

Al cabo de unos días recibió una llamada en nombre de UNOE BANK, reclamándole la deuda de la tarjeta AFFINITI CARD, la denunciante manifestó que no había recibido la tarjeta y el operador constató que se había entregado en otro domicilio.

Con fecha 18 de enero de 2016 recibió un escrito de la entidad bancaria en el que le informaban del procedimiento a seguir para reclamar los movimientos no reconocidos de la tarjeta. Una vez presentada la denuncia policial remitió todos los documentos que le solicitaban al número de fax que le indicaban en el escrito.

No obstante, ha recibido una notificación de inclusión de sus datos en el fichero ASNEF por parte de UNOE-BANK.

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:

1. La denunciante consta en los ficheros de la entidad como titular de una tarjeta de pago personalizado, con fecha de alta 17 de noviembre de 2015. Aportan copia impresa de la información que consta en sus ficheros.
2. Respecto a la contratación: Aportan copia de la solicitud de la tarjeta a nombre de la denunciante, que consta firmada con fecha 12 de noviembre de 2015 y la copia del D.N.I. de la denunciante recabado con la solicitud.
3. Respecto a la deuda asociada a la denunciante: Aportan copia de tres justificantes de pago realizados con la tarjeta de la denunciante, con fecha 24 de noviembre de 2015, en dos establecimientos "BERSHKA Y ZARA", por importes de **A.A.A.**. Los tres recibos constan firmados por la compradora.
4. Respecto a las reclamaciones presentadas por la denunciante:

Con fecha 19 de febrero de 2016, se recibió en la entidad, un escrito de la



denunciante en el que manifiesta que la tarjeta Affinity Card, que había contratado, no había llegado a su domicilio. Como consecuencia de esta reclamación la entidad tramitó las operaciones como fraudulentas y procedió a anular la deuda.

Así mismo, con fecha 18 de abril de 2016, se recibió en la entidad una reclamación interpuesta por la denunciante ante la Agencia Catalana de Consumo. En contestación a la misma, remitieron un escrito a la denunciante con fecha 24 de mayo de 2016, en el que le comunican que han procedido a cancelar la deuda a su nombre y a cursar su baja de los ficheros de solvencia. Aportan copia de la reclamación y de la contestación.

5. Respecto a la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia: Según manifiestan dichos datos se excluyeron con fecha 29 de marzo de 2016

A este respecto aportan copia impresa de la pantalla, donde consta la comunicación de la baja de los datos de la denunciante a los ficheros ASNEF y BADEXCUG en esa fecha y en Observaciones: PRESUNTO FRAUDE.

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

El artículo 126.1, apartado segundo, 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 establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso”.

III

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“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 comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados 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) *“...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 el 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 (...).*

Son pues elementos característicos 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.

IV

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que la denunciante consta en los ficheros de la entidad como titular de una tarjeta de pago personalizado, con fecha de alta 17 de noviembre de 2015.

Asimismo, aportan copia de la solicitud de la tarjeta a nombre de la denunciante, que consta firmada con fecha 12 de noviembre de 2015 y la copia de su D.N.I. recabado con la solicitud.

Por otra parte, en relación con su deuda, constan tres justificantes de pago realizados con su tarjeta, con fecha 24 de noviembre de 2015, en dos establecimientos “BERSHKA y ZARA”, por importes de **A.A.A.**. Los tres recibos constan firmados por la compradora.



Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”*.

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que UNOE BANK S.A. empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que procedió el 29 de marzo de 2016, a dar de baja los datos de la denunciante de los ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito, ya que la operación pasó a fraudes

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

V

Por todo lo señalado en la presente Resolución, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a la entidad UNOE BANK, S.A.. una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 **UNOE BANK, S.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 los artículos 112 y 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