Expediente Nº: E/02574/2010

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ***VOLKSWAGEN FINANCE S.A. E.F.C..*** en virtud de denuncia presentada ante la misma por ***B.B.B.*** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 29/06/2010, tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos un escrito remitido por Dª. B.B.B.(en lo sucesivo la denunciante), en el que manifiesta que el 27/11/2008 financia la compra de un coche y amortiza anticipadamente la deuda el 15/02/2010 mediante una transferencia bancaria a favor de la financiera y el 18/03/2010 le comunica que adquiere la plena propiedad del vehículo al estar totalmente pagado.

A pesar de estar satisfecha la deuda, la financiera le pasa al cobro un recibo, y al no ser abonado se le incorporan sus datos en fichero de morosidad.

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 01/10/2010 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. (en lo sucesivo EXPERIAN), información relativa a la denunciante y de la respuesta recibida se concluye lo siguiente:

  Respecto del fichero BADEXCUG: Consta una operación impagada aportada por la entidad VOLKSWAGEN FINANCE S.A. E.F.C (en lo sucesivo VOLKSWAGEN), con fecha de alta y última actualización, 07/04/2010 y 10/10/2010, respectivamente, por un importe de 223,10 euros.
  Respecto del fichero de NOTIFICACIONES: Consta una notificación enviada a la denunciante como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VOLKSWAGEN. La notificación fue emitida con fecha 08/04/2010, por deuda de 223,10 euros, por el producto FINANCIACIÓN AUTOMÓVILES.

  Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG: Consta una operación impagada informada por VOLKSWAGEN con fecha de alta de 07/04/2010 y sigue vigente en el fichero BADEXCUG.

  BADEXESPACIO: Consta un expediente:

    Solicitud de cancelación de la afectada recibida por correo certificado el 30/04/2010, respondiéndosele negativamente el 11/05/2010.

- Con fecha 01/10/2010 se solicita a EQUIFAX información relativa a la denunciante y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

  Respecto del fichero ASNEF: Consta una incidencia informada por la entidad indicada, con fecha de alta y última actualización 06/04/2010 y 13/10/2010 respectivamente, por un importe de 223,10 euros.

  Respecto del fichero de NOTIFICACIONES: Consta una notificación emitida a nombre de la denunciante, con fecha de emisión 10/04/2010 por un producto de FINANC. AUTOMÓVILES, por un importe de 223,10 euros y siendo la entidad informante

VOLKSWAGEN.

Respecto del fichero de BAJAS: No consta una baja asociada a la notificación citada en el apartado anterior.

- Con fecha 01/10/2010 se solicita a VOLKSWAGEN información relativa a la denunciante, manifestando lo siguiente:

Respecto de los productos contratados: la denunciante formaliza un contrato de financiación sobre un vehículo VOLKSWAGEN POLO ***MATRÍCULA.1, el 27/11/2008 a pagar en 60 cuotas entre el 28/12/2008 y el 28/11/2013.

La denunciante el 2/02/2010, solicitó liquidar anticipadamente el préstamo mediante ingreso de 7.025,75 €.

Se emite la correspondiente carta de pago el 18/03/2010 al constar abonados las cuotas de su normal vencimiento y la cuota de liquidación anticipada.

Al día siguiente, el 19/03/2010, la denunciante procedió a la devolución del recibo del vencimiento de 28 de enero, 58 días después del abono del recibo del mes de Enero.

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

22/03/2010-

- Se constata que la devolución del recibo del 28/01/2010 ha sido realizada expresamente por la denunciante.
- Se envía requerimiento de pago.

25/03/2010-

- Mail de la denunciante a VOLKSWAGEN BANK GMBH SUCURSAL ESPAÑA, formulando queja formal, entidad distinta de la financiera con la que la denunciante había suscrito el contrato de financiación (VOLKSWAGEN FINANCE S.A.)

15/04/2010-

- La entidad denunciada remite burofax en contestación a su email, pero no es recogido por la denunciante.

19/05/2010

- Mail de la denunciante solicitando ejercicio de cancelación de datos, sin aportar DNI, y solicitándole este derecho a VOLKSWAGEN BANK GMBH SUCURSAL ESPAÑA, en lugar de a

VOLKSWAGEN FINANCE S.A.)

27/05/2010

- Burofax remitido por la entidad financiera a la denunciante, esta vez sí decepcionado por la denunciante.

28/05/2010

- Certificado de BBVA, acreditando la devolución del recibo por parte de la cliente.

21/09/2010

- Se recibe comunicación de la reclamación presentada por la cliente ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

08/10/2010

- Contestación al Banco de España sobre la reclamación presentada, reiterando lo anteriormente indicado.

Respecto al expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente:

Se aportan además de los indicados anteriormente, los siguientes documentos:

Copia del contrato de financiación, suscrito por las partes.

Impresiones de pantalla del producto contratado y fechas de alta y baja previstas, 28/12/2008 y 28/11/2013 respectivamente, aunque concluye el 24/03/2010, por pago anticipado.

Impresión de documentos donde se constata el vencimiento impagado, 205,07€ de nominal, 18,03€ de comisión de devolución y 36,90€ de intereses de demora, lo que hace un total de 260€

Justificante de pago de la liquidación anticipada

Contrato de comisión mercantil suscrito con GESIF S.A. de 01/10/1997 para la gestión de recobro de recibos impagados

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

que la causa que motiva la inclusión de los datos personales del afectado en los ficheros de morosidad, es consecuencia del incumplimiento de pago por parte de la denunciante, en relación a la cuota de vencimiento 28/01/2010 que la denunciante devolvió a través de su entidad bancaria.

Respecto de los motivos por los que, en su caso, se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los citados ficheros, la entidad denunciada manifiesta que: la denunciante sigue inscrita en los ficheros de morosidad al continuar vigente su impago.

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 4.3 de la LOPD establece que: *"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado".*

La obligación establecida en el artículo *ut supra* impone la necesidad de que los datos personales que se recojan en cualquier fichero sean exactos y respondan, en todo momento, a la situación actual de los afectados, siendo los responsables de los ficheros quienes responden del cumplimiento de esta obligación.

El artículo 29 de la LOPD regula de forma específica los ficheros establecidos para prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, y distingue dentro de ellos dos supuestos, uno de los cuales son los ficheros en los que se tratan 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. Así, dispone en este sentido, en su apartado 2 el citado artículo: "*Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el creedor 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*". Y el punto 4 de este mismo artículo 29 de la LOPD dispone también que:"*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".*

La Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, abunda en este precepto y considera en su norma primera, *"Calidad de los datos objeto de tratamiento"*, punto 1: *"La inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a los que se refiere"* ese artículo 29 de la LOPD, *"deberá efectuarse solamente cuando concurran los siguientes requisitos: a) Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada. b) Requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación".* Y se añade en el punto 3: *"El acreedor o quien actúe por su cuenta e interés*

deberá asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos en el número 1 de esta norma en el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero común".

Asimismo, en el artículo **38** del Reglamento de desarrollo de la LOPD, se señala 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 concurran 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.

2. No podrán incluirse en los ficheros de esta naturaleza datos personales sobre los que exista un principio de prueba que de forma indiciaria contradiga alguno de los requisitos anteriores.

Tal circunstancia determinará asimismo la cancelación cautelar del dato personal desfavorable en los supuestos en que ya se hubiera efectuado su inclusión en el fichero.

3. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia Española de Protección de Datos documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en este artículo y del requerimiento previo al que se refiere el artículo siguiente".

III

En el supuesto de hecho examinado, de conformidad con las actuaciones de investigación llevadas a cabo por la Inspección de datos de este Centro Directivo, existía una relación contractual entre la denunciante y la entidad denunciada, en virtud de un contrato de financiación de un vehiculo Wolswagen Polo, nº ***NÚMERO.1, comprometiéndose la compradora a devolverlo en 60 cuotas desde el 28/12/2008 al 28/11/2013. VOLKSWAGEN ha señalado que solicitada la cancelación del citado prestamo quedó impagada la cuota correspondiente al mes de enero, al haber sido devuelta por la denunciante, lo que motivaría la inclusión de los datos personales de la denunciante en los ficheros de solvencia.

Para proceder a la inscripción de un deudor en un fichero de morosos, es necesario que la deuda sea cierta, vencida y exigible y se haya requerido previamente el pago de la misma. A este respecto, se hace preciso señalar que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada por VOLKSWAGEN a los denunciantes era correcta o no, ni su cuantía exacta con carácter definitivo e irrevocable, por tratarse de cuestiones que afectan al orden jurisdiccional civil.

No obstante, corresponde a la Agencia determinar si se han cumplido los requisitos legal y reglamentariamente establecidos para la inclusión de los datos personales de los afectados en los citados ficheros. En ese sentido la sentencia de 3 de julio de 2007 de la Audiencia Nacional recoge que: *"Otra cosa es que para ejercer su competencia"* (refiriéndose al Director de la Agencia) "*haya de realizar valoraciones fácticas o jurídicas cuya naturaleza podríamos calificar de prejudicial, y sobre las que no podría adoptar una decisión definitiva con efectos frente a terceros".* Pero esas valoraciones sí deben servir a la Agencia para valorar que la información trasmitida por la entidad acreedora a ASNEF y contaba con la suficiente apariencia de veracidad exigida por la ley.

En el presente caso, en el escrito de denuncia no se plantea controversia en torno al cumplimiento del requisito de requerimiento de pago previo a la inclusión de los datos en el citado fichero, que por otra parte, de la documentación aportada al expediente, consta la realización del mismo. La problemática se plantea en la legitimidad de la inscripción derivada de la existencia de la deuda, ya que la afectada denuncia que VOLKSWAGEN ha informado sus datos al fichero como consecuencia de una deuda que había sido abonada.

De la documentación aportada se desprende que la denunciante solicitó la amortización anticipada de la operación financiada, arrojando un importe a ingresar de 7.025,75 euros, incluyendo como primer vencimiento en la citada amortización el correspondiente al 28/02/2010. Sin embargo, consta acreditado que por orden de la denunciante se devolvió el recibo con fecha de vencimiento 28/01/2010, por un importe de 205,07 euros, el 19/03/2010, de conformidad con la certificación expedida por BBVA, entidad crediticia donde figuraba la cuenta domiciliataria y con las propias manifestaciones de la denunciante; es decir, que después de ser expedido por VOLKSWAGEN carta a efectos, entre otros, del levantamiento de la reserva de dominio y en la que se le hacia constar que adquiría la plena propiedad del vehiculo financiado, quedando libre de las obligaciones contraídas en el contrato suscrito para la citada financiación, el recibo de vencimiento 28/01/2010 fue devuelto.

Por otra parte, en relación con el cargo de la tarjeta Nº ***C.C.C.***, en concepto de "pago con tarjeta en sector del automóvil", de fecha 26/02/2010 por importe de 245,66 euros, cargo indebido que la denunciante atribuye a la entidad VOLKSWAGEN y que motivó la orden de devolución del recibo de vencimiento 28/01/2010 a BBVA, no consta acreditado que el mismo hubiera sido realizado por VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. EFC; en el citado extracto consta SAFA VW MARB, que según manifestaciones de la entidad denunciada correspondería a un pago realizado por la denunciante usando su tarjeta en las instalaciones que el concesionario oficial de la marca Volkswagen SAFA tiene en Marbella por algún servicio prestado , pero que en ningún momento ha dispuesto ni dispone de los datos de la citada tarjeta.

A este respecto, hay que tener en cuenta que al Derecho Administrativo Sancionador le son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad de los principios de presunción de inocencia. La presunción de inocencia debe regir sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, pues el ejercicio del *ius puniendo* en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990 de 26 de abril considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta: *"que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio."*

Conforme señala el Tribunal Supremo (STS 26/10/98) el derecho a la presunción de inocencia *"no se opone a que la convicción judicial en un proceso pueda formarse sobre la base de una prueba indiciaria, pero para que esta prueba pueda desvirtuar dicha presunción debe satisfacer las siguientes exigencias constitucionales: los indicios han de estar plenamente probados – no puede tratarse de meras sospechas – y tiene que explicitar el razonamiento en virtud del cual, partiendo de los indicios probados, ha llegado a la conclusión de que el imputado realizó la conducta infractora, pues, de otro modo, ni la subsución estaría fundada en Derecho ni habría manera de determinar si el proceso deductivo es arbitrario, irracional o absurdo, es decir, si se ha vulnerado el derecho a la presunción de inocencia al estimar que la actividad probatoria pueda entenderse de cargo."*

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones al no advertir incumplimiento alguno de la normativa de protección de datos, puesto que los hechos constatados no evidencia conducta subsumible en el catálogo de infracciones previstas y sancionadas en el Título VII de la LOPD.

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 ***VOLKSWAGEN FINANCE S.A. E.F.C..*** y 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, 17 de mayo de 2011

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Artemi Rallo Lombarte