



Expediente N°: E/02906/2017

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 24 de abril de 2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que el pasado mes de febrero acudió a una entidad bancaria a solicitar un préstamo hipotecario y, tras consultar los ficheros de morosos, le informaron de la imposibilidad de concederle el mismo al constar inscrito, como moroso de una supuesta deuda de unos 12.000 euros con Banco Cetelem, sin que previamente se le hubiera informado y requerido de pago con la advertencia de inclusión en dichos ficheros, que ha podido comprobar que la supuesta deuda deriva de unos contratos de préstamo que no había firmado, por lo que ha procedido a la interposición de una denuncia penal por falsedad en documento mercantil.

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados, de conformidad con las evidencias de que se dispone, se ha tenido conocimiento de que:

1º. Los datos facilitados por D. **A.A.A.** para la gestión de sus contratos, figura como domicilio el sito en (C/...1).

Asimismo figura el número de cuenta bancaria facilitado, siendo esta: **\*\*\*CUENTA.1** de la entidad **ABANCA CORPORACIÓN BANC.**

2º. D. **A.A.A.** suscribió con Banco Cetelem, S.A.U. diversos contratos de financiación, y durante la relación contractual ha facilitado los siguientes domicilios:

(C/...2)

•(C/...3)

•(C/...1)

Que figuran suscritos los siguientes contratos:

•Con número de referencia interno contrato **\*\*\*CONT.1** de junio 2004, cuyo importe pendiente de pago se refinanció en 2009 en el contrato con número de referencia interno **\*\*\*CONT.2.**

•Con número de referencia interno contrato **\*\*\*CONT.3** de octubre de 2005, el importe pendiente de pago se refinanció en 2009 en el contrato con número de referencia interno **\*\*\*CONT.2.**

•Con número de referencia interno contrato **\*\*\*CONT.2** de enero de 2009 por **21291,42 €**,

del que a fecha de hoy figura pendiente de pago **12751,52 €**.

• 3º Que Banco Cetelem, S.A.U. aporta copia de los contratos suscritos por D. **A.A.A.**, así como copia del DNI aportado y demás documentación acompañada al efecto:

4º Oficio del Juzgado de Primera Instancia/Instrucción N2 de XXX,

5º Banco Cetelem, S.A.U aporta el extracto de movimientos contables del contrato, con número de referencia **\*\*\*CONT.2**, cuyo impago motivó la inclusión de los datos del denunciante en ficheros de solvencia patrimonial.

6º Previa a la inclusión en los ficheros, se procedió al envío de la comunicación pertinente al denunciante.

- Carta de 11 de agosto de 2014, ref. **\*\*\*CONT.2**.
- Certificado de impresión de carta, generación y puesta en correos.
- Albarán de entrega en correos.
- Certificado de no devolución.

7º Que Banco Cetelem, S.A.U ha procedido, en julio de 2017, a la baja en los ficheros de solvencia patrimonial de los datos relativos al denunciante al haber presentado éste demanda de Procedimiento Ordinario Derecho al Honor XXX, seguida ante el Juzgado de la Instancia e Instrucción 2 de XXX contra Banco Cetelem.

## **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).

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 LOPD, 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.”*

### **II**

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad BANCO CETELEM, de una infracción del artículo 4.3, en relación con el artículo 29.4, de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, que regula la inclusión de los datos de carácter personal en los ficheros de solvencia y crédito.

### **III**



En el presente caso, se constata que BANCO CETELEM ha enviado al denunciante, a su dirección: **(C/...1)**, el requerimiento previo de pago mediante carta, fechada el 11/08/2014, advirtiéndole que sus datos podrían incluirse en los ficheros de solvencia patrimonial.

Existe certificado de EQUIFAX IBERICA, S.L de la generación, impresión y puesta en el servicio de envíos postales con fecha 18/08/2014 del requerimiento y existe documento acreditativo del gestor postal Correos en el que figura la remisión de dicha carta. Además, EQUIFAX IBERICA, S.L acredita que no consta que el requerimiento previo de pago haya sido devuelto.

Los datos personales son incluidos en el fichero de solvencia ASNEF el 26/08/2014, después de haber puesto a disposición del servicio de correos la carta de requerimiento previo de pago, y son dados de baja en julio de 2017 al haber presentado el denunciante demanda de Procedimiento Ordinario Derecho al Honor XXX, seguida ante el Juzgado de 1ª Instancia e Instrucción 2 de XXX contra BANCO CETELEM.

#### IV

El artículo 6.1 de la LOPD 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 negocial, 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 negocial 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.

## V

En el presente caso, 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 ha aportado la denunciada copia de los contratos suscritos por D. **B.B.B.**, así como copia de su DNI **\*\*\*DNI.1**.

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 veintinueve de abril de 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”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)*

*En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.*

De acuerdo con estos criterios, se puede entender que se empleó una razonable diligencia, ya que se adoptaron las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Habría que añadir que la suplantación debe sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes.

## VI

Por todo lo cual, 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 BANCO CETELEM, 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 **BANCO CETELEM, S.A.**, y a D. **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 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