



Expediente Nº: E/03167/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ALLIANZ POPULAR VIDA SAU** y **BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A** en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 22 de abril de 2013 tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que manifestaba que la entidad **BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A** le había imputado una deuda que no era suya, al atribuirle contratos de otro cliente con el mismo nombre y apellidos que él, pero cuyo DNI era distinto. No obstante, tras la recepción del escrito del denunciante de fecha 20/11/2013 en el que éste solicitaba retirar su denuncia ante las explicaciones dadas por Banco Popular, se procedió al archivo de las actuaciones en fecha 07/04/2014.

No obstante lo anterior, en fecha 22 de abril de 2014 el denunciante presentó recurso de reposición, manifestando que, pese a las explicaciones dadas, **BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A** había vuelto a asociarle a otro producto no contratado por él, al recibir un escrito en el que la entidad **ALLIANZ POPULAR VIDA SAU**, perteneciente al grupo Banco Popular, le comunicaba que disponía de un seguro de amortización de créditos contratado con ellos, coincidiendo la numeración de dicha póliza con el último contrato asignado por error a su persona por Banco Popular, error que ya fue reconocido en su momento por dicha entidad, por lo que se procedió a la estimación del recurso de reposición instándose la apertura de nuevas actuaciones de inspección.

SEGUNDO: Tras los hechos descritos, 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:

“ANTECEDENTES:

*Con fecha de 22/4/2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** en el que declara lo siguiente:*

*Que en fecha 5/5/2011 canceló todas los productos que tenía contrato con **BANCO POPULAR.***

*En fecha de 16/10/2011 recibió un escrito de fecha 15/10/2012 de **BANCO POPULAR** reclamando el pago de una deuda por importe de 17.583,00 € relativo al préstamo 0*****CONTRATO.1** de la sucursal 0033 de dicho banco.*



Mediante escrito de fecha 14/11/2012, BANCO POPULAR le comunica que por error le han asignado como titular de los contratos nº ***CONTRATO.1, ***CONTRATO.2, ***CONTRATO.3, ***CONTRATO.4, ***CONTRATO.5 y ***CONTRATO.6 dado que su verdadero titular presenta el mismo nombre y apellidos que él. Añade la entidad que ha procedido a bloquear sus datos para que dicho error no vuelva a producirse.

En fecha de 5/11/2012 D. **A.A.A.** con NIF ***NIF.1 solicita a BANCO POPULAR proceda a la cancelación de sus datos personales.

Con fecha de 19/2/2013 D. **A.A.A.** recibe en su domicilio una visita de un funcionario del servicio común de notificaciones y embargos de los juzgados de Jerez notificándole un embargo a instancia de BANCO POPULAR, expediente que se tramita en el Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Catarroja (Valencia). La notificación va dirigida a una persona con la que coincide en nombre y apellidos pero con distinto DNI.

Mediante escrito de fecha 25/2/2013, BANCO POPULAR le comunica que han procedido a remitir escrito al Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Catarroja (Valencia) solicitando la anulación del procedimiento judicial.

Mediante escrito de fecha 5/2/2013 la entidad ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, perteneciente al GRUPO BANCO POPULAR le comunica en su calidad de titular/asegurado de un seguro contratado con EUROVIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, que se ha producido un cambio de denominación social de ésta última compañía pasando a denominarse ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU. De la denuncia se desprende que no se encuentra vinculado a dicho seguro.

Los hechos anteriores dieron lugar a la apertura de las actuaciones E/3309/2013 que fueron archivadas en fecha de 7/4/2014 tras la recepción en la Agencia del escrito de fecha 20/11/2013 en el que **A.A.A.** con NIF ***NIF.1 solicitaba retirar su denuncia ante las explicaciones dadas por BANCO POPULAR.

Una vez se comunicó el archivo de las actuaciones D. **A.A.A.** recurrió dicho archivo alegando que pese a la explicaciones dadas, BANCO POPULAR había vuelto a asociarle a otro producto no contratado por él. Este hecho da lugar a la resolución del recurso de reposición RR/00350/2014 que insta a la apertura de nuevas actuaciones. En esta ocasión, BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA le ha vinculado a un seguro colectivo de amortización de créditos (póliza ***PÓLIZA.1) del que ha tenido conocimiento a través del escrito de fecha 22/1/2014 remitido por ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, perteneciente al GRUPO BANCO POPULAR. D. **A.A.A.** señala que dicha numeración de póliza coincide exactamente con el último contrato asignado por error a su persona por BANCO POPULAR y que ya fue reconocido por dicha entidad.

Junto a su denuncia aporta los siguientes documentos:

Copia del escrito de fecha 15/10/2012 de BANCO POPULAR reclamando el pago de una deuda por importe de 17.583,00 € relativos al préstamo 0***CONTRATO.1 de la sucursal 0033 de dicho banco.

Copia del escrito de fecha 14/11/2012 en el que BANCO POPULAR le comunica que por error le han asignado como titular de los contratos nº ***CONTRATO.1, ***CONTRATO.2, ***CONTRATO.3, ***CONTRATO.4, ***CONTRATO.5 y



****CONTRATO.6 dado que su verdadero titular presenta el mismo nombre y apellidos que él. Añade la entidad que ha procedido a bloquear sus datos para que dicho error no vuelva a producirse.*

Copia del escrito de fecha 5/11/2012 solicita a BANCO POPULAR se proceda a la cancelación de sus datos personales. El escrito lleva sello de recibido por la entidad en fecha 5/11/2012.

Copia del burofax de fecha 19/4/2013 dirigido al Secretario del Juzgado de 1ª Instancia nº 5 de Catarroja (Valencia) en relación a la visita que en fecha de 19/2/2013 recibe en su domicilio de Jerez de un funcionario del servicio común de notificaciones y embargos de los juzgados de Jerez notificándole un embargo a instancia de BANCO POPULAR. La notificación va dirigida a una persona con la que coincide en nombre y apellidos pero con distinto DNI.

Copia del escrito de fecha 5/2/2013 de la entidad ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, perteneciente al GRUPO BANCO POPULAR comunicándole el cambio de denominación social de la sociedad EUROVIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, con que tiene un seguro a la nueva denominación ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU.

*Copia del escrito de fecha 22/1/2014 de la entidad ALLIANZ POPULAR VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SAU, perteneciente al GRUPO BANCO POPULAR en la que le remiten información en su calidad de asegurado de la póliza colectiva del seguro de amortización de créditos *****PÓLIZA.1**.*

ACTUACIONES PREVIAS

1. Los hechos denunciados derivan de la confusión entre dos clientes de BANCO POPULAR que presentan coincidencia en nombre y apellidos:

1.1. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, denunciante en las presentes actuaciones, con domicilio en **(C/.....1) (CÁDIZ)** que fue titular de la cuenta en dicha entidad *****CCC.1** y

1.2. **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, domicilio en **(C/.....2) (VALENCIA)** y titular de la cuenta en dicha entidad **CCC ***CCC.2**.

De forma que diversos productos contratados por el segundo han sido atribuidos erróneamente por BANCO POPULAR al primero, el denunciante, con las consecuencias ya señaladas.

2. En fecha de 23/1/2015 se solicita información a la entidad ALLIANZ POPULAR VIDA, SAU quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 13/2/2015 del que se desprende lo siguiente:

2.1. Manifiesta la aseguradora que **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** solicitó a través de una sucursal de BANCO POPULAR un seguro de vida que se formalizó con el número de póliza *****PÓLIZA.2** en fecha 5/3/2009. Por error de la citada sucursal se imputó dicho contrato al aquí denunciante, es decir a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** arrastrando todos los datos personales, dirección y cuenta bancaria, de éste último.

2.2. Que en fecha de 16/4/2009 la citada sucursal del BANCO POPULAR comunicó a la aseguradora el error cometido, procediendo la aseguradora a su



subsanación. (aportan copia de dicha comunicación)

2.3. *Aporta la aseguradora dos copias de contrato de seguros:*

2.3.1. *Póliza número *****PÓLIZA.3** de fecha 13/1/2004 a nombre de **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, denunciante en las presentes y con su domicilio y datos bancarios correctos. La póliza fue realizada en la oficina del BANCO POPULAR de ROTA y se aprecia que la firma coincide con la de su DNI.*

2.3.2. *Póliza número *****PÓLIZA.2** de fecha 5/3/2009 a nombre de **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, denunciante en las presentes y con su domicilio y datos bancarios correctos. La póliza fue realizada en la oficina del BANCO POPULAR de BENIFAIO y, a tenor de la firma que consta en dicho contrato, debería llevar los datos personales de **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**.*

2.4. *A pesar de las alegaciones de la aseguradora afirmando que procedió a la subsanación del error en la póliza *****PÓLIZA.2** tras la comunicación de BANCO POPULAR en fecha de 16/4/2009, la aseguradora remitió de forma errónea escrito informativo asociado a dicha póliza en fecha de fecha 22/1/2014, ya que lo remitió a nombre de **A.A.A.** al domicilio de **(C/.....1) (CÁDIZ)**, es decir, al domicilio del denunciante que no es el titular de dicha póliza*

3. *En fecha de 23/1/2015 se solicita información a la entidad BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA quien remite escrito de respuesta recibido en fecha de 24/2/2015 del que se desprende lo siguiente:*

3.1. *Reconoce BANCO POPULAR el error cometido por dicha entidad al confundir los datos de ambos clientes en la contratación de la mencionada póliza de seguros.*

3.2. *Respecto de los datos del denunciante, **A.A.A.** con NIF *****NIF.1**, informa la entidad de que ha procedido a su bloqueo adjuntando copia de pantalla acreditativa.*

3.3. *Añade la entidad que una vez conocida y solucionada la incidencia compenso económicamente a **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** por los posibles daños y perjuicios causados. A tal efecto adjunta copia del acuerdo de fecha 20/11/2013 entre ambas partes así como copia del escrito de fecha 20/11/2013 dirigido por **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** a la AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS solicitando el archivo de las actuaciones E/3309/2013 en ese momento abiertas.*

3.4. *Finalmente señala entidad que consta en sus sistemas que la póliza de seguros *****PÓLIZA.2** figura a nombre de **A.A.A.** con NIF *****NIF.1** y domicilio en **(C/.....2)**, aportando copia de pantalla acreditativa."*

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD) bajo la rúbrica "calidad de datos" recoge el principio de calidad de datos y dispone, en sus apartados 3 y 4, lo siguiente:

"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 ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16"

Añade el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, en su apartado 5:

"Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal sometidos a tratamiento resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados en el plazo de diez días desde que se tuviese conocimiento de la inexactitud, salvo que la legislación aplicable al fichero establezca un procedimiento específico para ello.

Cuando los datos hubieren sido comunicados previamente, el responsable del fichero o tratamiento deberá notificar al cesionario, en el plazo de diez días, la rectificación o cancelación efectuada, siempre que el cesionario sea conocido.

En el plazo de diez días desde la recepción de la notificación, el cesionario que mantuviere el tratamiento de los datos deberá proceder a la rectificación y cancelación notificada.

Esta actualización de los datos de carácter personal no requerirá comunicación alguna al interesado, sin perjuicio del ejercicio de los derechos por parte de los interesados reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el título III de este Reglamento."

Así las cosas el responsable del fichero o tratamiento tiene la obligación de actualizar o cancelar de oficio los datos inexactos en el plazo de diez días a contar desde que tuviese conocimiento de la inexactitud. Si no se realizan las rectificaciones que procedan, con motivo de la inexactitud de los datos, se estaría infringiendo el principio de calidad de datos que prohíbe mantener en los ficheros datos inexactos y no actuales.

En el caso que nos ocupa, de la documentación obrante en el expediente se desprende que, un tercero cuyo nombre y apellidos coinciden con los del denunciante, no ya su DNI, solicitó a través de una sucursal de BANCO POPULAR ESPAÑOL S.A un seguro de vida, formalizándose la correspondiente póliza en fecha 05/03/2009 pero, por error de la citada sucursal, dicho contrato se vinculó al denunciante, arrastrándose todos los datos de éste. No obstante lo anterior, en fecha 16/04/2009 la sucursal de BANCO POPULAR comunicó a la aseguradora ALLIANZ POPULAR VIDA S.A.U el error cometido (se aporta al expediente copia de la citada comunicación) pero, a pesar de las



alegaciones de dicha aseguradora afirmando que, tras la comunicación de BANCO POPULAR ESPAÑOL S.A, procedió a la subsanación del error en la póliza del seguro, debemos señalar que ALLIANZ POPULAR VIDA S.A.U remitió escrito informativo asociado a la citada póliza en fecha 22/01/2014 (fecha posterior a haber tenido conocimiento de la inexactitud de los datos) dirigido a la dirección del denunciante (no siendo éste el titular de dicha póliza).

III

No obstante, de conformidad con el art. 122.4 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, las actuaciones previas tendrán una duración máxima de doce meses a contar desde la fecha en la que la denuncia o petición razonada a las que se refiere el apartado 2 hubieran tenido entrada en el Agencia Española de Protección de Datos (en este caso su denuncia tuvo entrada en fecha 22/04/2013) o, en caso de no existir aquellas, desde que el Director de la Agencia acordase la realización de dichas actuaciones. El vencimiento del plazo sin que haya sido dictado y notificado acuerdo de inicio de procedimiento sancionador producirá la caducidad de las actuaciones previas.

No obstante lo anterior, el art. 92.3 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC) establece que: *“La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción”*.

En el presente caso, estamos ante una posible infracción grave que si bien han de declararse caducadas las actuaciones previas, debemos destacar que ésta no ha prescrito, puesto que el plazo de prescripción de las infracciones graves es de 2 años, de conformidad con lo establecido en el artículo 44.3.c) y el artículo 47.1 de la LOPD, por lo que no existirá impedimento alguno para la apertura de un nuevo procedimiento dentro del citado plazo. En este mismo sentido se ha pronunciado el Tribunal Supremo en su Sentencia de 12 de junio de 2003 (RJ 2003, 4602) al determinar que *“La declaración de caducidad y archivo de actuaciones establecidas para los procedimientos en que la administración ejercite potestades sancionadoras, art. 44.2 LRJPAC no extinguen la acción de la administración para ejercitar las potestades aludidas en ese precepto, siéndoles plenamente aplicable el art. 92.3 de la misma ley”*. Con anterioridad a esta sentencia, la jurisprudencia del alto Tribunal, se había ya mostrado decididamente partidaria de la posibilidad de reinicio de un nuevo expediente sancionador para el caso de que la infracción no haya prescrito (STS de 16 de julio de 2001, 29 de octubre de 2001, 5 de noviembre de 2001, o 5 de diciembre de 2001).

Sobre la base de lo expuesto, se dan instrucciones a la Subdirección General de Inspección de Datos para que, de oficio, se realicen las actuaciones oportunas, al objeto de determinar los extremos objeto de denuncia, para lo que se abre el expediente **E/01582/2015**.

IV

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 **ALLIANZ POPULAR VIDA SAU, BANCO POPULAR ESPAÑOL 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 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos