



Expediente Nº: E/03279/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO:

Con fecha 26 de mayo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **B.B.B.** manifestando los siguientes hechos:

Desde octubre de 2015 LUCANIA GESTION le reclama telefónicamente una presunta deuda de 437,44 euros sin haberle informado del acreedor ni del responsable del fichero a pesar de haberlo requerido.

Tras ejercer su derecho de acceso ante los responsables de los ficheros E.E.E. y C.C.C. se le informa de que sus datos han sido incluidos en ambos por BANCO SANTANDER.

BANCO SANTANDER ha incumplido la obligación de requerir el pago con carácter previo a la inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia.

Que según el denunciante tuvieron lugar a fecha de: 04/10/2016 y 05/10/2015

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Consulta realizada el 09/05/2016 al fichero E.E.E. de los datos asociados a la denunciante.

Respuesta de 04/05/2016 al ejercicio del derecho de acceso ejercido ante el responsable del fichero C.C.C..

Escrito de reclamación dirigido al BANCO SANTANDER fechado el 27/04/2016.

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:

La denunciante manifiesta lo siguiente:

- o Con el fin de firmar un contrato de alquiler de un piso ubicado en **A.A.A.** el año 2008 formaliza un aval bancario con BANSÁ por importe de 3.603,72 euros.
- o Después de resolver el contrato de alquiler con fecha 30/09/2014, comienza a recibir requerimientos de pago telefónicos de BANSÁ en los que se le reclama el pago de 2.621,77 euros sin dar explicación del origen de la deuda.
- o El 31/12/2015 efectúa un ingreso de 2.621,77 euros y un empleado de BANSÁ le manifiesta que la deuda ha sido saldada.



- o La denunciante no aporta documentación acreditativa del ingreso.
- o El febrero de 2016 comienza a recibir llamadas de LUCANIA GESTION reclamando el pago de 437,44 euros.
- o El aviso de reclamación del pago parcial se lo enviaron con fecha 14/05/2015 a la vivienda que desde el 30/09/2014 no tenía arrendada y el burofax acredita no haber sido entregado y haber dejado aviso.

BANCO SANTANDER, manifiesta que el 28/08/2015, remite a la denunciante a la dirección **A.A.A.)** carta para requerirle el pago de la deuda contraída por importe de 2.621,77 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 30 días.

Se aporta certificado expedido por NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA de la *generación, impresión, ensobrado y puesta en el servicio de envíos postales* con fecha 31/08/2015 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia ***REF.1 dirigida a la denunciante a la dirección **A.A.A.)**.

Dicho certificado hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 4.470 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 01/09/2015 y *que no se tiene constancia de su devolución.*

NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA manifiesta en su certificado estar encargada de la gestión de las devoluciones de los escritos remitidos para BANSÁ pero el contrato que ésta última aporta, no es tal sino una subrogación de otro anterior entre BANSÁ y NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA a favor de PRODUBAN SERVICIOS INFORMATICOS GENERALES SL en el que los servicios arrendados constan como *"...servicios de impresión y ensobrado de cartas dirigidas a clientes del Arrendatario que no hayan cumplido con sus obligaciones de pago..."*

Se aporta copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 4.470 cartas con fecha 01/09/2015 en nombre de BANSÁ sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

En lo que respecta a la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de solvencia patrimonial señalar lo siguiente:

- Los datos de la denunciante son incluidos en el fichero C.C.C. el 04/10/2015 por una deuda de 437,44 euros informada por BANCO SANTANDER.
- Los datos de la denunciante son incluidos en el fichero E.E.E. el 05/10/2015 por una deuda de 437,44 euros informada por BANCO SANTANDER.

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 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.

II

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.

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.

4. 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”.

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que "los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado". El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

III

El artículo 38.1 Real Decreto 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente



vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--dispone 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.”*

IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende en primer lugar, respecto a la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial, que el BANCO SANTANDER solicita la inclusión de sus datos en los ficheros **E.E.E.** y **C.C.C.**.

La inclusión en **E.E.E.** y **C.C.C.**, a solicitud de **BANCO SANTANDER** tiene como fecha de alta, el 05/10/2015, y 04/10/2015 respectivamente, siguiendo registrados en dichos ficheros el 09/05/2016 y 04/05/2016, fecha de última visualización.

Respecto del requerimiento previo a la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial **BANCO SANTANDER** constata que ha aportado carta de fecha **28 de agosto de 2015** remitida a la dirección **A.A.A.)** carta para requerirle el pago de la deuda contraída por importe de 2.621,77 euros y se advierte de que sus datos podrían incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito de mantenerse la situación de impago en el plazo de 30 días.

Se aporta certificado expedido por NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA de la *generación, impresión, ensobrado y puesta en el servicio de envíos postales* con fecha 31/08/2015 de la carta de requerimiento de pago con número de referencia ***REF.1 dirigida a la denunciante a la dirección **A.A.A.)**.

Dicho certificado hace constar que dicha carta formaba parte de un paquete total de 4.470 envíos que se pusieron a disposición del servicio de envíos postales con fecha 01/09/2015 y *que no se tiene constancia de su devolución.*

NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA manifiesta en su certificado estar encargada de la gestión de las devoluciones de os escritos remitidos para BANSÁ pero el contrato que ésta última aporta, no es tal sino una subrogación de otro anterior entre BANSÁ y NEXEA GESTION DOCUMENTAL SA a favor de PRODUBAN SERVICIOS INFORMATICOS GENERALES SL en el que los servicios arrendados constan como *“...servicios de impresión y ensobrado de cartas dirigidas a clientes del Arrendatario que no hayan cumplido son sus obligaciones de pago...”*

Se aporta copia del documento acreditativo del gestor postal CORREOS en el que figura la remisión de 4.470 cartas con fecha 01/09/2015 en nombre de BANSÁ sin individualizar una referencia a la carta al denunciante, y validado por el gestor postal.

V



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 ha acreditado que la entidad **BANCO SANTANDER**, no haya requerido el pago a la denunciante con carácter previo a la inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial E.E.E. y C.C.C., por lo que no estamos ante un supuesto de vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

VI

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **BANCO SANTANDER, S.A.** y **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 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