



Expediente Nº: E/03612/2010

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A. en virtud de denuncia presentada ante la misma por **C.C.C.** y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 24 de agosto de 2010, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia que una vez resuelto el laudo arbitral de la Junta Regional de Consumo y después de varios meses de haber efectuado el pago de 49'77 euros que imponía el laudo de equidad de la citada Junta Regional, VODAFONE sigue manteniendo el saldo deudor y le sigue incluyendo como moroso en el fichero EXPERIAN, a pesar de haber incluso solicitado la cancelación ante el mencionado fichero de morosidad.

Junto con su escrito se aporta la siguiente documentación:

- Laudo arbitral de fecha 26/11/2009 donde se le impone el pago de 49'77 euros
- Justificante de ingreso bancario de 49'77 euros.
- Carta certificada responsable del fichero EXPERIAN, de fecha 24/02/2010, donde le notifican la no cancelación de sus datos al ser confirmados por la entidad informante.
- Fotocopia de su DNI.

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 12 de noviembre de 2010 se solicita a EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, SA información relativa a D. **C.C.C.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto del fichero BADEXCUG:

No consta información activa.

- Respecto del fichero de NOTIFICACIONES:

Constan dos notificaciones enviadas a D. **C.C.C.** como consecuencia de la inclusión de sus datos personales en el fichero BADEXCUG por la entidad VODAFONE. Las notificaciones fueron emitidas con fecha 28 de julio de 2008 y 3 de noviembre de 2008, por deuda de 434,93 euros y 371,99 euros, respectivamente.

- Respecto de fichero de ACTUALIZACIONES DE BADEXCUG.

Constan dos operaciones impagadas informadas por VODAFONE, una de importe 434,93 euros con fecha de alta de **27 de julio de 2008** y **fecha de baja de 22 de noviembre de 2010** y, la otra, de importe 371,99 euros con **fecha de alta 2 de noviembre de 2008 y fecha de baja 26 de abril de 2009** por proceso automático semanal de actualización de datos.

Con fecha 15 de noviembre de 2010 se solicita a VODAFONE ESPAÑA S.A. información relativa a D. **C.C.C.** y de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- Respecto de los productos que constan a su nombre:

D. **C.C.C.** contrató con fecha de alta el 17 de enero de 2007 el producto denominado "90x1 24h" con numero de línea **E.E.E.** (nº cuenta G.G.G.), y el 04 de julio de 2006 el producto "Linea Datos GSM" asociada al número **F.F.F.** (nº cuenta H.H.H.). Consta otra cuenta de facturación de numero D.D.D. de la que no se aporta información de los servicios.

Actualmente el Sr. **C.C.C.** no tiene ninguna línea activa con VODAFONE.

D. **C.C.C.** tiene dos domicilios y direcciones de contacto. Una en la c/ **A.A.A., 4C** en La Coruña y otra en la **B.B.B.** en Las Palmas de Gran Canaria. Aportan copia de un sólo contrato de un servicio concreto de fecha mayo de 2008.

Aportan listado de facturas asociadas a las tres cuentas.

Actualmente, no consta ninguna deuda asociada al Sr. **C.C.C.**

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

Se aportan diversas imágenes extraídas de los sistemas de VODAFONE donde constan las interacciones y contactos que han existido entre las partes:

-- El 14 de abril de 2009 el cliente expone que en el período de facturación de abril – mayo y faltando escasamente dos meses para finalizar su contrato de permanente de 18 meses, procedió a dar de baja su línea. El motivo de la rescisión del contrato por su parte es que la citada **factura del 12 de mayo de 2008** le parecía desproporcionada y se le pretendía cobrar unos 220 euros por 50 minutos de conexiones a Internet (5 conexiones de 10 minutos de duración cada una). Indica que antes de efectuar las conexiones, desde atención al cliente se le aseguró que por cada período de conexión de 10 minutos era de 0,50 euros más el IVA. Indica que antes de proceder a la baja hizo varias reclamaciones en atención al cliente sin obtener respuesta. Indica que además la penalización por incumplimiento del contrato de permanencia le parece abusiva correspondiéndole un cargo aproximado de 20 euros.

El cliente solicita la rectificación de la factura (indica que está dispuesto a abonar 35 euros por llamadas, 2,5 euros por Internet y 25 euros por incumplimiento de contrato).

-- El 17 de abril de 2009, el cliente reclama conexiones a internet y cargo por cancelación de contrato de permanencia, tarificados en factura del 12 de mayo de 2008. El cliente reconoce haber realizado las conexiones e indica que antes de conectarse se informó de las tarifas a través de internet (reclama mala información 123), lo que le



parece abusivo es el importe cobrado en relación a las conexiones realizadas. Tras revisar la facturación que es objeto de reclamación, se realiza el abono de 235 euros más IVA, como gesto comercial de las conexiones a internet tarifadas a la línea **E.E.E.** del 12 de mayo de 2008.

En relación al cargo del contrato de permanencia, se comprueba al alta de la línea el 17 de enero de 2007 y portabilidad el 8 de mayo de 2008, no habiendo cumplido el compromiso de permanencia, por este motivo se le aplicó el cargo de 100 euros más IVA en factura del 12 de mayo de 2008. A este respecto se realiza abono de 87,22 euros más IVA en relación al período de tiempo que la línea permaneció activa desde la formalización del contrato hasta la fecha de baja.

- Aportan copia del expediente en papel que consta en la entidad y que recoge las reclamaciones efectuadas por el afectado y se observa lo siguiente:

Se aporta una copia de la carta de 17 de diciembre de 2009 remitida a la Xunta de Galicia en cumplimiento del Laudo Arbitral de Equidad del Sr. **C.C.C.**, comunicándole la situación en la que el mismo permanecía: Después de *que D. C.C.C.* Abone el importe de 49,77 euros de la cuenta nº **G.G.G.** aun quedan pendientes de pago cantidades de 434,39 euros de otra cuenta nº **H.H.H.** y 72,43 euros de la cuenta nº **D.D.D.**.

Los representantes de la entidad indican que tras las oportunas averiguaciones, VODAFONE no dispone de más documentación en papel relativa a las reclamaciones efectuadas por el Sr. **C.C.C.**.

- Respecto de las causas que han motivado la inclusión de los datos personales del afectado en el fichero BADEXCUG y del requerimiento de pago de la deuda como paso previo a su inclusión en el fichero citado, la entidad manifiesta:

En relación con este apartado, VODAFONE pone en conocimiento de la agencia que el motivo por el cual se procedió a la inclusión de los datos del Sr. **C.C.C.** en el fichero de solvencia patrimonial y crédito BADEXCUG, fue por el impago de unas facturas asociadas a dos de los servicios de titularidad del Sr. **C.C.C.**, correspondientes a las cuentas con números **D.D.D.**.

- Respecto de los motivos por los que, en su caso, se ha solicitado la exclusión de los datos del afectado de los citados ficheros

Una vez recibida la solicitud de información de la agencia española de protección de datos y como medida preventiva, el Sr. **C.C.C.** fue excluido de forma inmediata del fichero BADEXCUG. Se aporta imagen extraída de los sistemas de VODAFONE donde consta y se aprecia dicha información.

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 LOPD, al respecto de la calidad de datos, establece:

“1.- Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2.- Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

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 inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificadas o completados, sin perjuicio de las facultades que a los afectados reconoce el artículo 16. (...)”.

De acuerdo a lo visto, el artículo 4 de la LOPD, que se encuentra dentro del Título II de la misma referido a los “Principios de la Protección de datos”, establece como exigencia para la recogida y tratamiento de los datos, por un lado que estos sean pertinentes y adecuados a la finalidad para la que fueran recogidos; y por otro, que sean exactos.

El denunciante declara que una vez dictado el laudo por la Junta Arbitral de Consumo y habiéndolo pagado el denunciante 49,77 euros quedaba resuelta toda la relación contractual entre las partes.

Hay que señalar a este respecto que visto el informe de actuaciones previas de inspección no se puede deducir si la resolución de la relación, tras el pago realizado, se refiere a toda relación comercial o sólo a la relación contractual de determinadas línea o líneas. Dado que las partes en litigio mantienen posturas contradictorias sobre el alcance del citado laudo y no se puede acreditar la esfera de relaciones contractuales que dicho laudo arbitral abarca, ya que existen varias líneas de productos diferentes con sus respectivas cuentas, se ha de señalar que el Derecho Administrativo Sancionador, por su especialidad, le son de aplicación, con alguna matización pero sin excepciones, los principios inspiradores del orden penal, resultando clara la plena virtualidad del principio de presunción de inocencia.

En tal sentido, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990 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". De acuerdo con este planteamiento, el artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que "Sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aun a título de simple inobservancia."

La Sentencia del Tribunal Constitucional de 20/02/1989 indica que *"Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate."*

En definitiva, la aplicación del principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y comprobado la existencia de una prueba de cargo clara acreditativa de los hechos que motivan esta imputación.

III

Por otro lado hemos de indicar que esta Agencia no es competente para dirimir quien debe hacerse cargo de la deuda cuando existen cuestiones que derivan de una interpretación de los contratos suscritos por el denunciante.

Así La Sentencia de la Audiencia Nacional. Sala de lo Contencioso , de 8 de julio de 2010 establece lo siguiente:

-“ La Agencia Española de Protección de Datos, en virtud de lo preceptuado en el artículo 37.1 de la LOPD está habilitada para exigir la observancia de los requisitos recogidos en nuestra legislación de protección de datos cuando las actuaciones netamente civiles por parte de la operadora conlleve un tratamiento de datos de carácter personal. Pero la Agencia no es el órgano competente para dirimir si la deuda reclamada por la operadora al denunciante era o no correcta, ni si la cuantía era exacta con carácter definitivo con efectos frente a terceros, por ser ésta una cuestión civil.

IV

Por último en cuanto al supuesto tratamiento de los datos por parte del fichero BADEXCUG hay que señalar que éste se realizaría sobre los datos proporcionados por el

acreedor , al amparo del artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal ,que regula los ficheros sobre “prestación de información sobre solvencia patrimonial y crédito”, dicho artículo establece:

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.”

Habida cuenta de lo expuesto, podemos deducir que no existe un comportamiento que vulnere la normativa en materia de protección de datos.

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 EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A., VODAFONE ESPAÑA, S.A. y a **C.C.C.** .

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, 16 de junio de 2011

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, se le informa de que los datos de carácter personal se incluyen en el fichero denominado "*Expedientes de la Inspección de Datos*", creado por Resolución de 27 de julio de 2001. La finalidad del fichero es la gestión y tramitación de expedientes de la Inspección de Datos. Pueden ser destinatarios de la información los interesados en los procedimientos, los órganos jurisdiccionales, el Ministerio Fiscal, el Defensor del Pueblo, otras Autoridades de Control, las Administraciones Públicas y las Cortes Generales. El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del tratamiento, la Agencia Española de Protección de Datos, calle Jorge Juan nº 6, 28001 Madrid.