



Expediente Nº: E/04670/2016

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 14 de julio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A.** porque su identidad ha sido suplantada en la contratación de dos líneas telefónicas con “Movistar”, motivo por el cual ha denunciado los hechos ante la Policía y remitido reclamación a la entidad acreedora de dichas deudas.

El denunciante aporta copia de la siguiente documentación:

Denuncia interpuesta ante la Policía en las dependencias de MADRID- USERA- OF. DENUNCIAS con fecha 18/06/2015 y número 19664/15 en la que el denunciante manifiesta que ha encontrado en el buzón de su lugar de trabajo dos cartas que le dirige la entidad denunciada reclamándole el pago de una deuda. Igualmente hace constar que actualmente no es cliente de la entidad denunciada y que al contactar con ésta le informaron de que, con fecha de 12/05/2015, se contrataron a su nombre por vía telefónica dos líneas de teléfono móvil, entregando además a la persona que realiza la contratación dos terminales móviles de la marca Apple, modelo iPhone 6 Plus. También manifiesta que no tiene constancia de haber perdido su documentación en ningún momento.

Carta de I.S.G.F. Recuperaciones (empresa contratada por TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A. para la reclamación de deudas asociadas a sus clientes) de fecha 03/06/2016 dirigida al denunciante a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, en la que le reclama el pago de la deuda por importe de 728,01 euros contraída con la entidad denunciada. Incluye advertencia de inicio del procedimiento judicial oportuno de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días. La carta refiere el número de expediente “\*\*\*EXP.1”.

Carta de I.S.G.F. Recuperaciones (empresa contratada por TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A. para la reclamación de deudas asociadas a sus clientes) de fecha 03/06/2016 dirigida al denunciante a la dirección **(C/...1) (MADRID)**, en la que le reclama el pago de la deuda contraída con la entidad denunciada de importe 729,89 euros y le advierte de que, en caso de mantenerse la situación de impago en el plazo de 10 días, se verán obligados a iniciar el procedimiento judicial oportuno. La carta refiere el número de expediente “\*\*\*EXP.2”.

Reclamación presentada por el denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de VILLAVERDE, con fecha de registro 13/06/2016, frente a “Movistar” en la que solicita se anulen los importes reclamados ya que el denunciante no ha contratado ningún servicio con la entidad denunciada y que sus datos no sean incluidos en ningún fichero de morosidad. Adjunta denuncia ante la policía interpuesta a 18/6/2015 y las dos cartas de fecha 3/6/2016 que le ha remitido I.S.G.F. Recuperaciones reclamando el pago de las deudas.

Reclamación presentada por el denunciante ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Villaverde, con número de referencia \*\*\*REF.1 y fecha 13/06/2016, frente a TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A. en la que



solicita que se anulen los importes reclamados ya que el denunciante no ha contratado ningún servicio con la entidad denunciada y que sus datos no sean incluidos en ningún fichero de morosidad.

Escrito de fecha 27/06/2016 dirigido por la OMIC de Villaverde a la OMIC Central de Madrid, en el que le da traslado de la reclamación planteada por el denunciante frente a "TELEFONICA" (reclamación nº \*\*\*RECLAMACION.1) por considerar que la competencia para su resolución recae en esa OMIC.

Escrito de fecha 27/06/2016 dirigido por la OMIC de Villaverde al denunciante, informándole del traslado de la reclamación planteada por el denunciante frente a "TELEFONICA" (reclamación nº \*\*\*RECLAMACION.1) a la OMIC Central de Madrid.

Escrito de fecha 27/06/2016 dirigido por la OMIC de Villaverde al departamento de atención al cliente de la entidad denunciada a la dirección **(CI...2)-BARCELONA** en la que le da traslado de la reclamación número 797.023 planteada por el denunciante.

Adjunta copia del acuse de recibo con la marca "Desconocido", sello de CaixaBank de fecha 12/7/2016 y anotación manuscrita "es para Telefónica, no para CaixaBank".

Factura de teléfono \*\*\*FACTURA.1, asociada a la línea \*\*\*TEL.1, de fecha de emisión 04/08/2016, dirigida por la entidad denunciada al denunciante (a la dirección **(CI...1) (MADRID)**) por importe de 9,76 euros en concepto de "Móvil" y referencia al tipo de contrato **VIVE34**.

Factura de teléfono \*\*\*FACTURA.2, asociada a la línea \*\*\*TEL.2, de fecha de emisión 04/08/2016, dirigida por la entidad denunciada al denunciante (a la dirección **(CI...1) (MADRID)**) por importe de 6,60 euros en concepto de "Móvil" y referencia al tipo de contrato **VIVE34**.

Escrito que el Banco de España envía al denunciante a la dirección **(CI...1) (MADRID)**, fechado el 26/08/2016 (fecha de registro de salida 29/8/2016) en el que, en relación al expediente \*\*\*EXP.3, le informan de que se incorpora al mismo la documentación enviada por el denunciante a 23/8/2016. Asimismo le comunican que se tiene por desistida la reclamación tal y como dispones la Orden ECC/2502/2012, en tanto no acredite haber formulado reclamación previa ante el departamento de atención al cliente al de la entidad denunciada. Añaden que dicha entidad se encuentra adscrita al Servicio de Atención al Cliente del Grupo Caixabank, debiendo dirigir su escrito a la atención de éste.

Consulta del Servicio de Reclamaciones del Banco de España de fecha 2/9/2016 en la que se localizan los siguientes datos de contacto del servicio de atención al cliente de la entidad denunciada:

8836 - TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GRUPO CAIXABANK

TITULAR: **B.B.B.**

DOMICILIO: **(CI...2) BARCELONA**

E-MAIL: servicio...@caixabank.es

Copia del Documento Nacional de Identidad. En éste constan, entre otros, los siguientes datos:

- o Nombre y apellidos: **A.A.A.**
- o DNI Núm. **\*\*\*DNI.1**
- o Fecha de Nacimiento **DD/MM/AA**
- o Lugar de Nacimiento **XXXXXX**



- o Domicilio (C/...1) **MADRID**
- o Hijo de \*\*\*NOMBRE.3 / \*\*\*NOMBRE.4

**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, ante lo cual **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A.** ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Contrato de préstamo con número \*\*\***PRESTAMO.1** suscrito con fecha 12/05/2015 entre el denunciante y la entidad denunciada que según manifiesta sería el origen de la deuda reclamada por esta entidad. El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto. En el mismo figuran, entre otros, los siguientes datos relativos al denunciante:

- o Dirección de contacto del denunciante: (C/...1) - **MADRID (MADRID)**.
- o NIF: \*\*\***DNI.1**
- o Teléfono: \*\*\***TEL.1**
- o Cuenta bancaria: **ES00 0000 0000 0000 0000 0000**.

Se aporta también copia de las condiciones generales de contratación del préstamo, así como el cuadro de amortizaciones de éste por un total de **744,15** euros, a pagar en cuotas de **24,81** euros durante 30 plazo mensuales.

Contrato de préstamo con número \*\*\***PRESTAMO.2** suscrito con fecha 12/05/2015 entre el denunciante y la entidad denunciada que según manifiesta sería el origen de la deuda reclamada por esta entidad. El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto. En el mismo figuran, entre otros, los siguientes datos relativos al denunciante:

- o Dirección de contacto del denunciante: (C/...3) (**MADRID**)
- o NIF: \*\*\***DNI.1**
- o Teléfono: \*\*\***TEL.2**
- o Cuenta bancaria: **ES00 0000 0000 0000 0000 0000**

Se aporta también copia de las condiciones generales de contratación del préstamo, así como el cuadro de amortizaciones de éste por un total de **744,15** euros, a pagar en cuotas de **24,81** euros durante 30 plazo mensuales.

Factura con código \*\*\***FACT.1** de fecha de emisión 12/05/2015 dirigida por COMPLUTEL COMUNICACIONES, S.L. al denunciante y con punto de venta en VILLAVERDE (a la dirección (C/...1) - **MADRID (MADRID)**) por importe de **744,15** euros en concepto de "TT IPHONE 6 PLUS 16GB HSDPA SPACE" y "TARJETA TRIPLE CORTE CONTRATO".

Factura con código \*\*\***FACT.2** de fecha de emisión 12/05/2015 dirigida por COMPLUTEL COMUNICACIONES, S.L. al denunciante y con punto de venta en VILLAVERDE (a la dirección (C/...1) - **MADRID (MADRID)**) por importe de **744,15** euros en concepto de "TT IPHONE 6 PLUS 16GB HSDPA SPACE"

En su escrito de respuesta la entidad denunciada manifiesta que, para llevar a cabo la contratación, el interesado proporcionó fotocopia del DNI y una orden de domiciliación de adeudo directo SEPA –Single Europe Payments Area-.

Adjunta copia del DNI en el que figuran, entre otros, los siguientes datos:



- o Nombre y apellidos: **A.A.A.**
- o DNI Núm. **\*\*\*DNI.1**
- o Fecha de Nacimiento **DD/MM/AA**
- o Lugar de Nacimiento **XXXXXX**
- o Domicilio **(C/...3)**
- o Hijo de **\*\*\*NOMBRE.1 / \*\*\*NOMBRE.2**

Este DNI, si bien refiere el mismo número, nombre y apellidos del denunciante, presenta diferencias significativas con la copia que suministra el denunciante en su denuncia.

Copia impresa de los datos que figuran en sus sistemas relativos al denunciante. Entre los mismos consta como dirección del denunciante **(C/...3) (MADRID)**.

En su escrito de respuesta, la entidad denunciada manifiesta que los datos de carácter personal de los contratos que adjunta han sido cancelados. Igualmente hace constar que nunca han sido comunicados por su parte a ningún fichero de solvencia patrimonial pese a la falta de pago de todos los recibos correspondientes a ambos contratos de préstamo.

Copia de la carta, de fecha 30/09/2016, enviada por la entidad denunciada a través del Servicio de Atención al Cliente de Caixabank, S.A. al que manifiesta estar adherido a la OMIC de Villaverde en respuesta a la reclamación efectuada por el denunciante (**\*\*\*REF.2**). En ésta rechaza tramitar la reclamación en un Sistema Arbitral y expone que, en base al conocimiento de un presunto fraude o falsificación, decidió anular las financiaciones relativas a los datos del denunciante y se compromete a no reclamar ningún importe por este concepto en un futuro así como a dar de baja al denunciante de los ficheros de solvencia patrimonial en que estuviera incluido.

## 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

El artículo 6.1 de la LOPD que 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.

### III

En el presente caso, el denunciante - **A.A.A.** - denuncia a **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A.** porque su identidad ha sido suplantada en la contratación de dos líneas telefónicas con “Movistar”, motivo por el cual ha denunciado los hechos ante la Policía y remitido reclamación a la entidad acreedora de dichas deudas.

En respuesta a las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, se desprende que **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A.** el 12/05/2015, formalizó con el denunciante contrato de préstamo con número **\*\*\*PRESTAMO.2** siendo éste el origen de la deuda reclamada por esta entidad.

El contrato se encuentra firmado en el apartado correspondiente al cliente y a la entidad proveedora del producto, y en el mismo figuran, entre otros, la dirección de contacto del denunciante **-(C/...3) (MADRID)-**, NIF: **\*\*\*DNI.1**, Teléfono: **\*\*\*TEL.2** y Cuenta bancaria: **ES00 0000 0000 0000 0000**

Así las cosas, hemos de proceder a 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 29/04/2010 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.*

*En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.*

*Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificar la identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”*

Por lo tanto, en el supuesto que nos ocupa, se considera que el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable en la contratación, ya que **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A** manifiesta que, para llevar a cabo la contratación, el interesado proporcionó fotocopia del DNI y una orden de domiciliación de adeudo directo SEPA –Single Europe Payments Area-, caracterizado porque la operación de pago es iniciada por el acreedor, sobre la base del consentimiento dado por el deudor al acreedor, y transmitida por éste a su proveedor de servicios de pago.

Además, **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A** aporta las condiciones generales de contratación del préstamo, y cuadro de amortizaciones de éste por un total de 744,15 euros, a pagar en cuotas de 24,81 euros durante 30 plazo mensuales.

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 **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A**, una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

#### IV

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 **TELEFONICA CONSUMER FINANCE E.F.C.S.A. y 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