

- **Procedimiento N°: E/04957/2020**

940-0419

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.**, Dña. **B.B.B.** y D. **C.C.C.** (en adelante, los reclamantes) tiene entrada con fecha 29 de abril de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Asnef-Equifax, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. con NIF B82064833, Bankia, S.A. con NIF A14010342 (en adelante, los reclamados). Los motivos en que basan la reclamación son en la inclusión de los datos personales de los reclamantes en Asnef Equifax, a consecuencia de una deuda informada por Bankia, S.A, por importe de **XXX** euros el 30 de abril de 2018 sin la notificación previa de la deuda y sin el requerimiento previo necesario.

Los reclamantes manifiestan que Asnef Equifax incumplió la obligación de notificar a los deudores en el plazo máximo de treinta días de dicha inclusión.

Asimismo, señalan la falta de comunicación por el acreedor al fichero de solvencia del pago de la deuda con carácter inmediato al objeto de la cancelación de los datos.

Añaden, que el 11 de junio de 2018 abonaron la totalidad de la deuda, sin embargo a pesar de ello, continuaban los datos de los reclamantes dados de alta el día 18 del mismo mes y año.

Y, entre otra, aportan la siguiente documentación:

- Copia de escritura notarial en relación a la compraventa con subrogación, ampliación y novación de préstamo con garantía hipotecaria fechado a 10 de junio de 2010.
- Copia de justificante de Asnef-Equifax donde consta a fecha 11/06/2018 para el deudor D. **C.C.C.** un saldo actualmente impagado de **XXX**
- Copia de justificante de Asnef-Equifax donde consta a fecha 18/06/2018 para Dña. **B.B.B.** un saldo actualmente impagado de **XXX** con fecha de alta 30/04/2018 y siendo la entidad informante BANKIA, S.A. Que en el fichero ASNEF EMPRESAS para esta misma persona no constan saldos impagados a fecha 18/06/2018.
- Copia de justificante de Asnef-Equifax donde consta a fecha 18/06/2018 para D. **A.A.A.** un saldo actualmente impagado de **XXX** con fecha de alta 30/04/2018 y siendo la entidad informante BANKIA, S.A.

- Copia de 6 recibos de préstamo nº: *****CONTRATO.1** con logotipo de BANKIA y fechados a 11/06/2018 donde constan en el campo de "Tit:" D^a. **D.D.D.** y en el campo "Total cargado" las cantidades y periodos de liquidación siguientes:
 - o Periodo de liquidación 5.04.2018 al 5.05.2018 y cantidad de **XXX**
 - o Periodo de liquidación 5.03.2018 al 5.04.2018 y cantidad de **XXX**
 - o Periodo de liquidación 5.02.2018 al 5.03.2018 y cantidad de **XXX**
 - o Periodo de liquidación 5.01.2018 al 5.02.2018 y cantidad de **XXX**
 - o Periodo de liquidación 5.12.2017 al 5.01.2018 y cantidad de **XXX**
 - o Periodo de liquidación 5.05.2018 al 5.06.2018 y cantidad de **XXX**

Con fecha 4 de junio de 2019, se da traslado de la denuncia a Asnef-Equifax en las actuaciones con referencia E/05440/2019.

Con fecha 12 de junio de 2019, Asnef-Equifax remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

Que se aporta consulta al fichero auxiliar de notificaciones en el fichero Asnef para el identificador *****NIF.1**, *****NIF.2**, *****NIF.3** con el desglose de la notificación correspondiente a la entidad Bankia, S.A.

Aporta captura de pantalla de fecha 10/06/2019 de consulta de cartas enviadas a los reclamantes con fecha de emisión 01/05/2018.

1. Que se aporta copia de la Notificación de Inclusión de referencia *****REFERENCIA.1**, remitida a D. **C.C.C.**, así como Certificación emitida por el prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-, Servinform, S.A., certificando la realización de la notificación de inclusión de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el proceso generado con fecha 1 de mayo de 2018, sin que se produjese incidencia alguna en el proceso, que hubiera impedido su ejecución, y que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales el día 4 de mayo de 2018.

2. Aporta copia de carta enviada a D. **C.C.C.** fechada a 1 de mayo de 2018 con referencia *****REFERENCIA.1** donde consta "...le informamos que han sido incorporados en el fichero ASNEF cuyo responsable es ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. los siguientes datos que a Vd. conciernen referentes a una situación de incumplimiento con la entidad BANKIA, S.A. a fecha de alta 30/04/2018" y donde consta un importe de **XXX**.

Aporta certificado de SERVINFORM, S.A. como prestador del servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de ASNEF EQUIFAX, manifestando que certifica la generación, impresión, y puesta en el servicio de envíos postales, el día 4 de mayo de 2018 la comunicación con el número de referencia *****REFERENCIA.1** dirigida a **C.C.C.** con domicilio en *****DIRECCIÓN.1**



Aporta copia del albarán de entrega de Correos con referencia 18989-CREDI y fecha de registro 04/05/2018.

3. Que a fecha 10/06/2019 no consta registrada ninguna incidencia a nombre de D. **C.C.C.**

4. Que se aporta copia de la Notificación de Inclusión de referencia *****REFERENCIA.2**, remitida a D^a. **B.B.B.**, así como Certificación emitida por el prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-, Servinform, S.A., certificando la realización de la notificación de inclusión de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el proceso generado con fecha 1 de mayo de 2018, sin que se produjese incidencia alguna en el proceso, que hubiera impedido su ejecución, y que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales el día 4 de mayo de 2018.

Aporta copia de carta enviada a D^a. **B.B.B.** fechada a 1 de mayo de 2018 con referencia *****REFERENCIA.2** donde consta "...le informamos que han sido incorporados en el fichero ASNEF cuyo responsable es ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. los siguientes datos que a Vd. conciernen referentes a una situación de incumplimiento con la entidad BANKIA, S.A. a fecha de alta 30/04/2018" y donde consta un importe de **XXX**.

Aporta certificado de SERVINFORM, S.A. como prestador del servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de ASNEF EQUIFAX, manifestando que certifica la generación, impresión, y puesta en el servicio de envíos postales, el día 4 de mayo de 2018 la comunicación con el número de referencia *****REFERENCIA.2** dirigida a **B.B.B.** con domicilio en *****DIRECCIÓN.1**

Aporta copia del albarán de entrega de Correos con referencia 18989-CREDI y fecha de registro 04/05/2018.

Aporta copia de certificado de ILUNION IT SERVICES; S.A.U., como prestador del servicio a EQUIFAX de grabación y custodia de las devoluciones de las notificaciones, manifestando que actualmente no consta en depósito y custodia en las oficinas de ILUNION IT SERVICES; S.A.U. la notificación de referencia *****REFERENCIA.2** ni ha sido objeto de tratamiento por algún motivo de devolución.

5. Que a fecha 10/06/2019 y tras la consulta al fichero ASNEF de los datos de D. **B.B.B.**, solamente consta registrada una incidencia a instancias de otra entidad diferente a BANKIA, S.A.

Aporta captura de pantalla.

6. Que se aporta copia de la Notificación de Inclusión de referencia *****REFERENCIA.3**, remitida a D. **A.A.A.**, así como Certificación emitida por el prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-, SERVINFORM, S.A., certificando la realización de la notificación de inclusión de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el proceso generado con fecha 1 de mayo de 2018, sin que se produjese incidencia alguna en el proceso, que

hubiera impedido su ejecución, y que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales el día 4 de mayo de 2018.

Aporta copia de carta enviada a D. **A.A.A.** fechada a 1 de mayo de 2018 con referencia *****REFERENCIA.3** donde consta “...le informamos que han sido incorporados en el fichero ASNEF cuyo responsable es ASNEF-EQUIFAX, Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito, S.L. los siguientes datos que a Vd. conciernen referentes a una situación de incumplimiento con la entidad BAKIA, S.A. a fecha de alta 30/04/2018” y donde consta un importe de **XXX**.

Aporta certificado de SERVIFORM, S.A. como prestador del servicio de Generación de Notificaciones de Inclusión de ASNEF EQUIFAX, manifestando que certifica la generación, impresión, y puesta en el servicio de envíos postales, el día 4 de mayo de 2018 la comunicación con el número de referencia *****REFERENCIA.3** dirigida a **A.A.A.** con domicilio en *****DIRECCIÓN.2**

Aporta copia del albarán de entrega de Correos con referencia 18989-CREDI y fecha de registro 04/05/2018.

Aporta copia de certificado de ILUNION IT SERVICES; S.A.U., como prestador del servicio a EQUIFAX de grabación y custodia de las devoluciones de las notificaciones, manifestando que actualmente no consta en depósito y custodia en las oficinas de ILUNION IT SERVICES; S.A.U. la notificación de referencia *****REFERENCIA.3** ni ha sido objeto de tratamiento por algún motivo de devolución.

7. Que a fecha 10/06/2019 y tras la consulta al fichero ASNEF de los datos de D. **A.A.A.**, solamente consta registrada una incidencia a instancias de otra entidad diferente a BANKIA, S.A.

Aporta captura de pantalla.

8. Se aportan copias de tres cartas remitidas por EQUIFAX a los tres reclamantes fechadas a 10 de junio de 2019 informando de la situación de sus datos tras consulta al fichero ASNEF donde consta que “Tras la consulta al fichero ASNEF de su identificador [...], informamos que actualmente no constan datos registrados...”

Con fecha 28 de junio de 2019 se acuerda no admitir a trámite la reclamación.

Con fecha 9 de agosto de 2019, los reclamantes interponen recurso de reposición alegando que la reclamación no se circunscribe a la supresión de los datos personales en el fichero, sino también a su inclusión sin la preceptiva notificación fehaciente de la deuda y del requerimiento; al incumplimiento por parte del responsable del fichero de notificar a los deudores su inclusión y facilitar la información de los derechos en materia de protección de datos y por último, a la falta de comunicación por parte del acreedor, BANKIA, S.A., al fichero ASNEF EQUIFAX, sobre el abono de la deuda al objeto de suprimir los datos con carácter inmediato.

Con fecha 12 de junio de 2020 se dicta resolución estimatoria.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 1 de julio de 2020, BANKIA, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Aporta copia de escritura de compraventa con subrogación, ampliación y novación de préstamo con garantía hipotecaria de fecha 10 de junio de 2010 donde consta:

“ ...

*De otra: Don **A.A.A.** y Doña **B.B.B.**, mayores de edad, empresario y administrativa respectivamente, soltero el primero y divorciada la segunda, vecinos de **SANTANDER**, con domicilio en la calle *****DIRECCIÓN.1**, y provistos de Documentos Nacionales de Identidad números *****NIF.3** y *****NIF.2** respectivamente.*

*Don **C.C.C.**, mayor de edad, soltero, delineante, de la misma vecindad y domicilio que los comparecientes anteriores,...*”

1. Aporta capturas de pantalla con las direcciones postales que constan en las fichas de los clientes donde consta:
 - a. Para **A.A.A.** la dirección *****DIRECCIÓN.1** y consta “Fecha de primer alta” de “18/09/2009”
 - b. Para **B.B.B.** la dirección *****DIRECCIÓN.1** y consta “Fecha de primer alta” de “18/09/2009”
 - c. Para **C.C.C.** la dirección *****DIRECCIÓN.2** y consta “Fecha de primer alta” de “10/12/2009”

Manifiesta que no les consta ninguna modificación de las direcciones.

2. Que BANKIA, S.A. ha contratado con EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. el servicio de impresión y envío de requerimientos previos de pago. Que EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. tiene a su vez contratada la impresión y envío de las notificaciones de requerimientos previos de pago con CTT TECNOLOGIA Y GESTION; S.A. y con IMPRE-LASER, S.L. y que dichas notificaciones se envían a través del operador postal UNIPOST.
3. Que con fecha 30 de enero de 2018 se remitió requerimiento previo de pago a los tres denunciados.

Se aporta copia de certificado de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. donde consta que con fecha 30/01/2018 fue enviado requerimiento previo de pago con código *****CÓDIGO.1** a **A.A.A.** a la dirección *****DIRECCIÓN.1** por un importe impagado de **XXX**.

Se aporta copia de certificado de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. donde consta que con fecha 30/01/2018 fue enviado requerimiento previo de pago con código *****CÓDIGO.2** a **B.B.B.** a la dirección *****DIRECCIÓN.1** por un importe impagado de **XXX**.

Se aporta copia de certificado de EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. donde consta que con fecha 30/01/2018 fue enviado requerimiento previo

de pago con código *****CÓDIGO.3** a **C.C.C.** a la dirección *****DIRECCIÓN.2** por un importe impagado de **XXX**.

Se aporta copia de carta dirigida a los tres denunciados anteriores donde consta el código citado, la dirección postal mencionada y donde consta entre otros datos la fecha de 25 de enero de 2018, el título de "AVISO SITUACIÓN DE IMPAGADO", el logotipo de EXPERIAN y de BANKIA, el importe vencimiento de **XXX** y, entre otro, el texto "Si usted no regulariza su deuda, sus datos podrán ser informados a ficheros de solvencia."

Se aporta informe de IMPRE-LASER, S.L. donde consta la carga de requerimientos previos de pago correspondiente a 28/01/2018 donde, correspondientes a BANKIA S.A., constan desde el código *****CÓDIGO.1** al código *****CÓDIGO.3**

Se aporta informe de IMPRE-LASER, S.L. donde consta para la carga de fecha 28/01/2018, el cliente EXPERIAN BUREAU DE CRÉDITO, S.A. y la entidad BANKIA, S.A., un total de 9300 y un total de envíos para todas las entidades de 19564.

Se aporta informe de UNIPOST donde consta en observaciones "RPP CARGA 28.01.2018" y un desglose de cantidades de **CANTIDADES.1**

4. Que, respecto al sistema de actualización de la deuda, la inclusión se mantiene durante los meses de febrero, marzo, abril y mayo como consecuencia de los impagos de las cuotas de dichos meses. En junio de 2018, cuando los denunciados regularizan la deuda, se dejan de comunicar los datos de los clientes y se procede a causar la baja en los ficheros. Manifiesta que aporta documentos de las comunicaciones realizadas por BANKIA donde la última comunicación realizada fue del día 7 de junio de 2018.

Se aportan 3 documentos impresos con el título "Informe histórico de envío de mora BUREAUX" donde constan los 3 denunciados respectivamente, y donde consta como última "fecha de proceso" la fecha de "2018-06-07"

5. Manifiesta que la inclusión de los datos personales de los reclamantes en los ficheros de solvencia es correcta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia

Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En primer lugar, los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de Bankia, de una infracción del artículo 4.3) de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), dado que el requerimiento por parte de Bankia a los reclamantes se efectuó el 30 de enero de 2018, fecha en que estaba en vigor la antigua LOPD.

No obstante, Bankia aporta las cartas de los requerimientos previos de pago, individualizadas y referenciadas; aporta el certificado de generación, impresión y puesta en el servicio de envío postal de las notificaciones de los requerimientos previos de pago; aportan los albaranes de entrega en el servicio de envíos postales referenciados y sellados por la empresa; aporta los albaranes del servicio de envíos postales referenciado y validado por el organismo.

IV

En segundo lugar, respecto Asnef, en concreto se reclama que los datos de los reclamantes están incluidos en el fichero de solvencia patrimonial, sin haber recibido las correspondientes notificaciones de inclusión.

En respuesta al requerimiento efectuado por la Agencia Española de Protección de Datos, se tiene conocimiento de que habiendo sido solicitados las certificaciones de envío de inscripción de los reclamantes en los sistemas de solvencia patrimonial y crédito, Asnef, ha remitido escritos certificando su envío y dentro del plazo legal establecido.



Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a los reclamantes y reclamados.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos