



Expediente Nº: E/05309/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de junio de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de denuncia de **A.A.A.** contra **VIVUS FINANCE, S.A.** por los siguientes hechos

Varias empresas, con la que según manifiesta no ha contratado, le están reclamando el pago de créditos que no ha solicitado.

Aporta, entre otra, la siguiente documentación:

- Copia de la denuncia policial de fecha 7 de junio de 2016, en la que la denunciante pone de manifiesto que ha recibido una carta de "Quebueno" en la que le informan de la transferencia de 300€ a su cuenta correspondientes a su solicitud de préstamo, según indica no ha realizado ninguna solicitud de préstamo ni ha recibido ninguna transferencia en su cuenta.

Con fecha 5 de septiembre de 2016, la denunciante remite un nuevo escrito a la Agencia en la que reitera los hechos denunciados e incluye entre las empresas que le reclaman el pago de deudas por créditos que no ha solicitado a VIVUS FINANCE S.A.

Y anexa la siguiente documentación:

- Copia del escrito, de fecha 16 de junio de 2016, recibido de VIVUS FINANCE S.A., en el que le requieren el pago de una deuda de 352,00€, correspondiente a un crédito de 300€, contratado a través de vivus.es

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, requiriendo información a la entidad denunciada, - **VIVUS FINANCE S.A.**- la cual aporta:

1. copia de los datos relativos a la denunciante (D.N.I. y nombre y apellidos) registrados a través de la página web vivus.es, con fecha 11 de mayo de 2016.
2. copia de la factura correspondiente al citado préstamo de fecha 31 de mayo de 2016, por importe de 300€, emitida a nombre de la denunciante y remitida a su dirección que coincide con la aportada por la denunciante a la Agencia.
3. copia de los correos electrónicos y comunicaciones remitidos a la dirección *****EMAIL.1**, en relación con la solicitud del préstamo y la concesión del mismo así como los correos relativos al impago del préstamo. Según manifiestan el importe del crédito se encuentra impagado.
4. copia de las condiciones generales del préstamo así como de la copia del D.N.I. de la denunciante y el justificante de titularidad a nombre de la denunciante de la cuenta corriente facilitada en la contratación: *****CUENTA.1**. Ambos documentos fueron aportados por la solicitante a través de la página web de vivus en el momento de la contratación.

Además, según consta en la información que aportan, donde figuran las **conexiones**



realizadas en el momento del registro de los datos en la página web de la empresa:

- el registro de los datos de la solicitud se realizó **desde la dirección ***IP.1**, y
- el **registro de los datos** a través de la página web, se identifica al solicitante **mediante una llamada telefónica**.

A este respecto aportan copia de la grabación de la conversación mantenida con la denunciante con fecha 11 de mayo de 2016, donde se comprueba que se mantiene con una persona que se identifica con todos los datos de la denunciante (D.N.I., nombre y apellidos, dirección etc) así mismo **confirma que ha solicitado un crédito a VIVUS a través de su página web**.

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, la denunciante - **A.A.A.**- denuncia a **VIVUS FINANCE S.A.** porque su identidad ha sido suplantada en la contratación de servicios y productos contratándose un microcrédito a su nombre sin su consentimiento, por lo que la denunciante decide presentar una reclamación ante **VIVUS FINANCE S.A.**, el 16 de junio de 2016.

En respuesta a las actuaciones de investigación llevadas a cabo por la dicha entidad, se alega por un lado que una persona a través de su página web introdujo los datos personales de la denunciante y solicitó un microcrédito desde la **dirección ***IP.1.**

Seguidamente, **VIVUS FINANCE S.A.** recibe llamada telefónica, de fecha 11 de mayo de 2016, - aporta **VIVUS FINANCE S.A.** grabación de la misma- en la que la denunciante tras identificarse señalando su **D.N.I., nombre y apellidos** se pone en contacto en la entidad denunciada para conocer el estado de la solicitud de microcrédito solicitada.

Además **VIVUS FINANCE S.A.** aporta copia de las condiciones generales del préstamo así como de la copia del D.N.I. de la denunciante y el justificante de titularidad a nombre de la denunciante de la cuenta corriente facilitada en la contratación: *****CUENTA.1.** Ambos documentos fueron aportados por la solicitante a través de la página web de **VIVUS FINANCE S.A.** en el momento de la contratación.

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 **VIVUS FINANCE S.A.**, tras recibir solicitud de un microcrédito desde la **dirección ***IP.1.**, los datos de la denunciante fueron registrados y confirmados **mediante una llamada telefónica**, realizada por la denunciante, de fecha 11 de mayo de 2016,- **aporta VIVUS FINANCE S.A.** grabación de la misma- en la que se pone en contacto con dicha entidad, identificándose al indicar su **D.N.I., nombre y apellidos.**

Además, **VIVUS FINANCE S.A.** aporta copia de las condiciones generales del microcrédito, así como copia del D.N.I. de la denunciante y el justificante de titularidad a nombre de la denunciante de la cuenta corriente facilitada en la contratación, documentos que fueron aportados por la solicitante a través de la página web de **VIVUS FINANCE S.A.** en el momento de la contratación

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.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que **VIVUS FINANCE S.A.** empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación del microcrédito, ya que **VIVUS FINANCE S.A.**, tras recibir solicitud de contratación desde la **dirección ***IP.1**, los datos de la denunciante fueron registrados a través de la página web de dicha entidad, y confirmados mediante llamada telefónica de la denunciante a dicha entidad para conocer si le habían concedido o no el microcrédito solicitado a través de la página web.

Además **VIVUS FINANCE S.A.**, aporta copia de las condiciones generales del préstamo así como de la copia del D.N.I. de la denunciante y el justificante de titularidad a nombre de la denunciante de la cuenta corriente facilitada en la contratación: *****CUENTA.1**. Ambos documentos fueron aportados por la solicitante a través de la página web de **VIVUS FINANCE S.A.** en el momento de la contratación.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación on-line o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

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 **VIVUS FINANCE 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 **VIVUS FINANCE, 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