

- **Procedimiento N°: E/05431/2020**

### 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.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 31 de enero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra EOS SPAIN, S.L., con NIF B64102072 (en adelante, la reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son que la reclamada ha incluido sus datos personales en el fichero ASNEF sin comunicación previa y por una deuda que no reconoce.

Que tras consultar el Banco de España y al fichero ASNEF la deuda no coincide con el importe que, según EOS SPAIN, S.L. asciende a **\*\*\*CANTIDAD.1€** desde el año 2015 y según el informe consultado del Banco de España, en el mismo constan 3 préstamos los cuales están al día de pago y están reconocidos (BBVA **\*\*\*CANTIDAD.2€**) (Caixabank **\*\*\*CANTIDAD.3€**).

Que solicita a EOS SPAIN, S.L. una copia del contrato firmada por él a la que ellos se niegan a mostrar.

Y adjunta la siguiente documentación:

- Informe del Banco de España obtenido a 28/01/2020 con título “Información financiera y central de riesgos” donde consta el DNI del denunciante y las operaciones siguientes a fecha de noviembre de 2019:
  - o Para la Entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. en la columna de “Riesgo Dispuesto”/“Dispuesto actual TOTAL” consta la cantidad de **\*\*\*CANTIDAD.2€**, del que importes vencidos consta 0.
  - o Para la Entidad Caixabank, S.A. en la columna de “Riesgo Dispuesto”/“Dispuesto actual TOTAL” consta la cantidad de **\*\*\*CANTIDAD.3€**, del que importes vencidos consta 0.
  - o En la fila “TOTAL EN EL SISTEMA” consta en la columna “Riesgo Dispuesto”/“Dispuesto actual TOTAL” la cantidad de **\*\*\*CANTIDAD.4€** del que importes vencidos consta 0.
- Informe de EQUIFAX obtenido a 29/01/2020 con título “operaciones en el fichero ASNEF” donde consta el DNI del denunciante y las operaciones siguientes:
  - o Para la entidad informante EOS SPAIN, S.L. con fecha de alta 11/11/2019, en la columna “Saldo Act. Impagado” consta **\*\*\*CANTIDAD.1.**
  - o Consta la dirección **\*\*\*DIRECCION.1**

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 6 de marzo de 2020, se da traslado de la denuncia a EOS SPAIN, S.L., en las actuaciones con referencia E/02051/2020. La notificación se realiza electrónicamente a través de notific@.

Con fecha 10 de junio de 2020, EOS SPAIN, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que EOS SPAIN, S.L. adquirió una relación de operaciones crediticias a BANKIA S.A. en fecha 14 de junio de 2017. Entre dichos créditos se encuentra el préstamo para la adquisición de un vehículo plasmado en contrato de fecha 10 de julio de 2015.

Aporta copia de contrato de préstamo fechado a 10 de julio de 2015 donde constan los datos identificativos y nº DNI del denunciante con domicilio en **\*\*\*DIRECCION.2** y donde consta asimismo que "BANKIA concede al CLIENTE un préstamo por importe de Euros 30.000,00, suma que confiesa el CLIENTE ha sido entregada por Bankia y declara haber recibido[...]"

Aporta copia de TESTIMONIO notarial de fecha 22 de abril de 2019 en donde consta:

*"I. Que con fecha 14 de junio de 2.017 fue suscrito entre "BANKIA, S.A." con domicilio en Valencia, Calle Pintor Sorolla, número 8, y con número de identificación fiscal A14010342, inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, al tomo 9. 341, folio 104, sección 6. 623, hoja V-17.274, inscripción 183ª, "BFA, TENEDORA DE ACCIONES, S.A. U." con domicilio en Madrid, Avenida General Perón, número 38, y con número de identificación fiscal A-86085685, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, xal tomo 29. 006, folio 87 , sección 8ª , hoja M-522 . 312, inscripción 2ª , de una parte como vendedores , y "EOS SPAIN, S.L." SOCIEDAD UNIPERSONAL, con domicilio en A Coruña, calle Manuel Guzmán número 1, escalera 1, planta 1ª y con número de identificación fiscal B-64102072, inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña, al tomo 3407, folio 54, hoja C-47145, de la otra parte como comprador , un contrato de compraventa de créditos elevado a público en virtud de póliza intervenida por el Notario de Madrid, Don Ignacio Gil -Antuñano Vizcaíno, y asentada con el número 197 de su libro registro de operaciones.*

*II. Que en virtud de dicho Contrato, el cedente transmitió al cesionario todos y cada uno de los créditos de la Cartera de Créditos identificados en un primer CD-ROM de datos, que fue entregado en esa misma fecha.*

*III. Que en dicho contrato se pactó la obligación por parte del Cedente de entregar al Cesionario un segundo CD-ROM en el plazo de diez días naturales, en donde se recogieran los datos completos de los créditos cedidos, incluyendo los datos de carácter personal de los deudores.*

*IV. Que en virtud de dicho Contrato, el vendedor transmitió al comprador todos y cada uno de los créditos de la Cartera de Créditos identificados en el segundo CD-ROM de datos que fue entregado el 22 de junio de 2.017,*

mediante un Acta de depósito autorizada por el Notario de Madrid, Don Ignacio Gil- Antuñano Vizcaíno, con el número 2. 501 de orden de su protocolo.

V.- Que yo, el Notario, he tenido a la vista la copia del CD-ROM perteneciente al Cesionario y he podido comprobar que en dicho CD-ROM consta la firma del Notario de Madrid, Don Ignacio Gil -Antuñano Vizcaíno, las firmas de los representantes de las entidades cedente y cesionaria, y se identifica con el nombre "Proyecto Galdana-CD2 -Datos-Protocolo 2501/ Ignacio Gil -Antuñano-22/06/2017" . Que he accedido al contenido del CD-ROM y he podido comprobar que entre los créditos cedidos figura el siguiente:

Contract ID **\*\*\*CONTRATO.1** C. IF/NIF **\*\*\*NIF.1** Name **A.A.A.**.

VI. Como consecuencia de dicha transmisión "EOS SPAIN S.L.", SOCIEDAD UNIPERSONAL, es la actual acreedora del citado crédito, y se ha subrogado en la posición jurídica de acreedor para su reclamación y ejercicio de acciones judiciales."

Aporta copia de certificado firmado y con logotipo de BANKIA de fecha 22 de junio de 2017 donde consta que:

"Que de acuerdo con los Sistemas de Información y Gestión de BANKIA y practicada la liquidación de la operación con número **\*\*\*CONTRATO.1**, formalizada con fecha 10/07/2015 entre **A.A.A.**, con documento **\*\*\*NIF.1**, y BANKIA, presenta a día 14 de junio de 2017 un saldo vivo actualizado de **\*\*\*CANTIDAD.1** €, correspondiendo 28.681,22 € a principal y 4.073,79 € a intereses ordinarios."

2. Que posteriormente con fecha 10 de julio de 2017 se informó al deudor de la cesión del crédito.

Se aporta copia de carta fechada a 10 de julio de 2017 y enviada al denunciante a la dirección **\*\*\*DIRECCION.2** donde se manifiesta la cesión del crédito y de sus datos personales a favor de EOS SPAIN, S.L.

3. Se aporta copia de carta con título "AVISO DE INCLUSIÓN EN ASNEF" fechada a 30 de septiembre de 2019 y dirigida al denunciante a la dirección **\*\*\*DIRECCION.1** donde consta una deuda contraída con EOS SPAIN, S.L. de **\*\*\*CANTIDAD.1**€ y el texto:

"Ante la falta de respuesta a nuestros anteriores requerimientos de pago nos vemos obligados a valorar la inclusión inmediata de todos sus datos y los del resto de intervinientes del contrato de referencia **\*\*\*CONTRATO.1** en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX. La deuda que actualmente tiene contraída por este contrato con EOS Spain, S.L. arroja, a fecha de este escrito, un saldo a nuestro favor de **\*\*\*CANTIDAD.1**€.

Para evitar esta situación, realice el pago del total de la deuda en plazo máximo de 15 días desde la recepción de esta carta"

4. Que la citada comunicación se remitió a una dirección alternativa facilitada por el deudor tras recibir una llamada por su parte con fecha 28 de noviembre de 2018 en la que confirma dicho domicilio para recibir dicha notificación. Manifiesta que durante la llamada el denunciante llega a confirmar el conocimiento de la operación. Que tras su envío, no se ha obtenido constancia de su devolución o rechazo.



Se aporta grabación de una llamada telefónica donde consta que el denunciante habla con EOS SPAIN y consta, asimismo:

- No consta fecha de la llamada.
  - Que el denunciante ha recibido una carta y que no sabe de qué préstamo es.
  - Que el denunciante manifiesta que la referencia de la carta es **\*\*\*REF.1** a su nombre y que la fecha de la carta es 20 de noviembre.
  - La interlocutora le dice que la carta es sobre un préstamo que solicitó en su momento a BANKIA, que la deuda es de **\*\*\*CANTIDAD.1€** y que solicitó el préstamo con fecha 10 de julio de 2015.
  - El denunciante manifiesta “sí, recuerdo el préstamo, pero esto en teoría estaba liquidado” y “tengo que mirar cómo está este tema”.
  - El denunciante manifiesta que su dirección de contacto es **\*\*\*DIRECCION.1**.
1. Que confirman que todos los datos obrantes en sus sistemas sobre el deudor son aquellos que figuran en el contrato y documentos auxiliares del mismo.
  2. Que confirman que los datos incluidos en el fichero son los reflejados en la operación indicada. Que los datos acreditativos y el importe por el que se dio de alta en el fichero de morosidad al denunciante son aquellos de los que se tiene constancia fruto de la operación de liquidación efectuada por BAKIA, S.A. como cedente de la operación y reflejada en el certificado aportado.
  3. Que respecto a la solicitud del denunciante a EOS SPAIN, S.L. manifiesta:
    - a. Que ni en el departamento de protección de datos ni en los sistemas utilizados en la empresa figura ninguna reclamación por parte del deudor relativa a su información o al ejercicio de ningún derecho en materia de protección de datos.
    - b. *“En todo caso, estamos hablando de una reclamación documental (esto es, el contrato) y no de un ejercicio de derechos en materia de protección de datos, por lo que se entiende que dicha reclamación debería ir sostenida de una base probatoria, solicitarse por otros cauces diferentes[...]”.*

Con fecha 10 de julio de 2020 EOS SPAIN, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que se aporta certificación de puesta en servicio del requerimiento previo de pago y certificación de no devolución del requerimiento.  
Aporta certificado de SERVIFORM, S.A. con fecha 2 de julio de 2020 como prestador del servicio de Envío de Requerimientos de Pago y Cesión de Créditos de EOS SPAIN, S.L., manifestando que certifica la generación, impresión, y puesta en el servicio de envíos postales, el día 2 de octubre de 2019 la comunicación con el número de referencia **\*\*\*REF.2** dirigida a **A.A.A.** con domicilio en **\*\*\*DIRECCION.1** como parte del proceso de generación, impresión, ensobrado y puesta a disposición del servicio de envíos postales



para su posterior distribución en el albarán número 31070 con un total de 34231 comunicaciones.

Aporta copia de carta con título "AVISO DE INCLUSIÓN EN ASNEF" fechada a 30 de septiembre de 2019 y dirigida al denunciante a la dirección **\*\*\*DIRECCION.1** donde consta una deuda contraída con EOS SPAIN, S.L. de **\*\*\*CANTIDAD.1€** y el texto:

*"Ante la falta de respuesta a nuestros anteriores requerimientos de pago nos vemos obligados a valorar la inclusión inmediata de todos sus datos y los del resto de intervinientes del contrato de referencia **\*\*\*CONTRATO.1** en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX. La deuda que actualmente tiene contraída por este contrato con EOS Spain, S.L. arroja, a fecha de este escrito, un saldo a nuestro favor de **\*\*\*CANTIDAD.1€**."*

*"Para evitar esta situación, realice el pago del total de la deuda en plazo máximo de 15 días desde la recepción de esta carta"*

A pie de la carta consta el código **\*\*\*REF.2**.

Aporta copia del albarán de entrega de Correos con referencia 31070-A949 y un total de 34231 envíos, con oficina 2812096 y fecha de registro 02/10/2019.

Aporta copia de certificado de EQUIFAX IBÉRICA, S.L. como prestador del servicio a EOS SPAIN, S.L. de Gestión de cartas devueltas de Notificación de requerimiento Previo de Pago en virtud de contrato marco celebrado con fecha 23 de septiembre de 2019, manifestando que actualmente no consta que la carta con referencia **\*\*\*REF.2** generada en EQUIFAX en fecha 01/10/2019, procesada por SERVINFORM, S.A, puesta disposición del servicio de envíos postales con fecha 02/10/2019, dirigida a nombre del denunciante y a la dirección **\*\*\*DIRECCION.1**, haya sido devuelta por motivo alguno.

## 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 estas.

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 el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por el reclamante contra la parte reclamada, por la inclusión de sus datos en el fichero de solvencia patrimonial y de crédito Asnef.

Así consta que el reclamante formalizó un contrato de préstamo el 10 de julio de 2015 donde constan los datos identificativos y nº DNI del denunciante con domicilio en **\*\*\*DIRECCION.2** y donde consta asimismo que *“BANKIA concede al CLIENTE un préstamo por importe de Euros 30.000,00, suma que confiesa el CLIENTE ha sido entregada por Bankia y declara haber recibido[...]*”

Por otro lado, la reclamada adquirió una relación de operaciones crediticias a BANKIA S.A. en fecha 14 de junio de 2017. Entre dichos créditos se encuentra el del reclamante.

Es importante resaltar que la reclamada aporta copia de certificado firmado y con logotipo de BANKIA de fecha 22 de junio de 2017 donde consta que:

*“Que de acuerdo con los Sistemas de Información y Gestión de BANKIA y practicada la liquidación de la operación con número **\*\*\*CONTRATO.1**, formalizada con fecha 10/07/2015 entre **A.A.A.**, con documento **\*\*\*NIF.1**, y BANKIA, presenta a día 14 de junio de 2017 un saldo vivo actualizado de **\*\*\*CANTIDAD.1** €, correspondiendo 28.681,22 € a principal y 4.073,79 € a intereses ordinarios.”*

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó a la reclamada copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante, informándole además de su traslado a la parte reclamada y del requerimiento hecho a ésta para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por la parte reclamada, que obran en el expediente, se ha constatado que los requerimientos previos de pago a la inclusión de la deuda en los sistemas de solvencia patrimonial y crédito han sido certificados tanto por SERVINFORM, S.A como por EQUIFAX IBÉRICA, S.L. y presentan certificados de envío y no devolución y las cartas de requerimiento previo enviadas.

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 al reclamante y reclamado.

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.

940-0419

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