



Expediente Nº: E/05491/2015

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BARCLAYS BANK, PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA**, en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 5 de agosto de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **C.C.C.** (en adelante el denunciante) en el que declara que EQUIFAX IBERICA SL le notifica su inclusión en el fichero ASNEF a instancias de BARCLAYCARD sin aviso previo de la entidad financiera.

Con la misma fecha tiene entrada otro escrito del denunciante indicando que ha sido incluido en el fichero BADEXCUG a instancias de la entidad BARCLAYS BANK PCL, SUCURSAL EN ESPAÑA, indicando que no mantiene deudas con la entidad habiéndose negado la entidad a atender su solicitud en la que les planteaba su error.

Como documentación adjunta aporta únicamente las notificaciones de inclusión en ambos ficheros de fechas de inclusión 19/07/2015 en BADEXCUG y 17/07/2015 en ASNEF.

**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, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Se comprueba que BARCLAYCARD es una marca registrada de BARCLAYS BANK, PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA, (en adelante BARCLAYCARD) con domicilio social en (C/.....1) Madrid, - C.I.F. W\*\*\*\*\*-J

Solicitada información a BARCLAYCARD de la respuesta recibida se desprende lo siguiente:

- La dirección del afectado que consta en BARCLAYCARD es **D.D.D.**, la misma que la que aporta en su escrito de denuncia.
- BARCLAYCARD aporta copia de una queja presentada por el denunciante con fecha 20/05/2015 (en la que hay constancia de su domicilio e, igualmente, del reconocimiento por su parte de haber sido informado de la existencia de la deuda). Se verifica que en la queja el denunciante se refiere a intereses y a la forma de amortizar el capital dispuesto de la tarjeta de crédito.

Aporta también copia de la respuesta enviada para gestionar dicha queja por parte de BARCLAYCARD con fecha 17/06/2015. En ella le informan de la forma de imputar los pagos parciales y del cálculo de los intereses generados.

- Aportan copia de las cartas personalizadas que se han enviado al denunciante comunicando la deuda pendiente, incluyendo información sobre posible inclusión en ficheros de solvencia financiera y la carta de finalización de contrato. Las



cartas son de fechas 13/05/2015, 23/05/2015, 03/06/2015, 04/06/2015, 08/06/2015, 18/06/2015, 09/07/2015, 11/07/2015 y 04/08/2015 y se enviaron a la dirección D.D.D..

- Aportan copia del contrato que regula la prestación del servicio de envío de requerimientos previos de pago por parte de tercera entidad (NEXEA). Consta copia del citado contrato y anexos de extensión hasta junio de 2016.
- Aportan copia de tres certificados emitido por NEXEA acreditativos del envío de las comunicaciones de fechas 08/06/2015, 18/06/2015, 09/07/2015, al cliente. El certificado hace referencia expresa a dicha comunicación y la fecha en la que la misma fue puesta a disposición del servicio de Correos correspondiente sin que se generasen incidencias.
- Aportan copia de los tres albaranes de entrega en Correos sellados por el servicio de correos correspondientes a las tres comunicaciones anteriores.
- Aportan copia del Anexo contractual con los Niveles de Prestación de Servicios en los que, expresamente, se refiere al compromiso de gestión por parte de NEXEA (y con una periodicidad semanal) de las comunicaciones devueltas. Indican que, anteriormente, ya ha quedado acreditada, en los certificados emitidos por NEXEA, la no devolución de las comunicaciones individualizadas enviadas a denunciante.

Finalmente, los representantes de la entidad quieren dejar constancia de lo siguiente:

- En relación a la necesaria información previa a la comunicación de los datos personales de los clientes de Barclays a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito que ha de producirse al tiempo de efectuar el obligado requerimiento de pago, es necesario recalcar que el sistema empleado por la empresa (NEXEA) contratada para el envío de comunicaciones a los clientes, si bien se caracteriza por ser un procedimiento estandarizado y automático para el reclamo de deudas, se enmarca en un conjunto de actuaciones por las que se pretende informar adecuadamente y, en todo momento, al cliente de las posibles consecuencias del cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- Así, es necesario recordar que, inicialmente, en las Cláusulas Contractuales de Contratación que el cliente consiente al contratar los servicios de Barclays, se contempla debidamente que:

*"El Titular queda informado y presta su consentimiento para (...) la comunicación a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias de cualquier deuda del Titular con el Responsable cierta, vencida, exigible, impagada, respecto de la cual (a) no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o conforme al Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros ni (b) hayan transcurrido 6 años desde su vencimiento (con independencia de que la deuda siga siendo exigible transcurridos estos 6 años)".*

- Además, en dichas cláusulas, se recoge igualmente:

*"El Titular queda informado y presta su consentimiento para (...) la grabación de las conversaciones telefónicas del Titular con el*



*Responsable, por motivos de seguridad".*

- Como parte del procedimiento interno de la organización para el reclamo del cumplimiento de las obligaciones de pago de los clientes, existe un proceso de comunicaciones telefónicas en el que se informa al cliente de la posibilidad de que sus datos puedan incluirse en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito si no se satisfacen las cantidades adeudadas pendientes. En dichas llamadas, el Departamento de Cobros de Barclays, cuando realiza comunicaciones sobre la existencia de deudas, informa, como parte de la política de comunicación del grupo, de la posibilidad de la inclusión de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.
- En el caso presente, sin embargo, es necesario destacar, junto con las ya referidas comunicaciones individualizadas enviadas por correo postal, la existencia de múltiples intentos de llamada por parte de Barclays para comunicar la existencia de la deuda y conminar al denunciante a realizar su pago (mediante la aplicación del procedimiento referido en relación con la información sobre la comunicación de sus datos a ficheros de solvencia patrimonial y de crédito) en el número de contacto facilitado por el cliente (y que, en atención al principio de calidad, no ha sido objeto de rectificación o actualización por parte del cliente). Adjuntan la relación de intentos de llamada efectuados por mi representada al reclamante para comunicar al cliente la existencia de la cantidad reclamada y la posibilidad de inclusión de sus datos en ficheros de morosidad.
- Por otro lado, es necesario recordar que todas las ocasiones en las que Barclays ha enviado comunicaciones por correo postal al denunciante, la comunicación se ha realizado sin incidencia alguna.

En este punto, es conveniente igualmente indicar que no consta, en el registro de las notas de cuentas, evidencia alguna respecto a devolución de otras comunicaciones escritas enviadas por nuestra compañía (tales como cartas y extractos mensuales). En el mismo sentido, tampoco consta registrada, en las notas de las llamadas previamente realizadas al cliente o por el cliente, mención a problemas en la recepción de las comunicaciones.

- Por último, adjuntan la política interna de Barclays actualmente en vigor respecto a la inclusión de datos en los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

### **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).

#### **II**

En relación con la inclusión de sus datos personales en ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito hay que tener en cuenta lo que establece el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), en relación al tratamiento de los datos por parte de los responsables de este tipo de ficheros:

*“1. Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.*

*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.*

*4. Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos”.*

El apartado 2 de este precepto habilita al acreedor o a quien actúe por su cuenta o interés para que, sin consentimiento del deudor, facilite los datos de carácter personal de sus deudores a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre y cuando concurren los requisitos establecidos en el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, cuyo apartado a) requiere para la inclusión de datos personales en este tipo de ficheros la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada.

La exigencia de que la deuda sea "cierta" responde al principio de calidad de datos recogido en el artículo 4.3 de la LOPD, al expresar que *"los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado"*. El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés, por tanto, podrá facilitar datos de carácter personal, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, a ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, siempre que la información registrada en este tipo de ficheros respete el principio de veracidad y exactitud del mencionado artículo 4.3 de la LOPD.

### III

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 del Reglamento de Desarrollo de la LOPD aprobado por RD 1720/2007—RLOPD—en su redacción actualmente vigente tras la STS --Sentencia de 15 de julio de 2010, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo--



dispone que:

*“1. Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica del afectado, siempre que concurren los siguientes requisitos:*

- a. Existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada (...).*
- b. Que no hayan transcurrido seis años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si aquélla fuera de vencimiento periódico.*
- c. Requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación.”*

#### IV

La cuestión que se suscita consiste en dilucidar si consta acreditada o no, la realización del requerimiento en cuestión, en los términos exigidos por el citado artículo 39 RLOPD, habiendo reiterado la Sala ( SSAN, Sec 1ª, de 9 mayo 2003, Rec. 1067/1999 ; 8 de marzo de 2006, Rec. 319/2004 ; 18 de julio de 2007, Rec. 17/2006; 28 de mayo de 2008, Rec. 107/2007; 17 de febrero 2011, Rec. 177/2010 ; 20 de septiembre de 2012, Rec. 127/2011 etc.) que cuando el destinatario niega la recepción del requerimiento, recae sobre el responsable del fichero o tratamiento, la carga de acreditar el cumplimiento de dicha obligación, siendo insuficiente los registros informáticos de la propia entidad que nada acreditan sobre la efectiva realización o cumplimiento de la citada obligación.

En el presente caso, con respecto a este requisito, Barclays Bank expone que para la realización de los envíos de los requerimientos previos de pago se vale de los servicios de NEXEA GESTIÓN DOCUMENTAL S.A., empresa encargada de la impresión, ensobrado y envío de las cartas, así como del proceso de control de devoluciones, y aporta copia de las comunicaciones dirigidas al denunciante en fechas **13/05/2015, 23/05/2015, 03/06/2015, 04/06/2015, 08/06/2015, 18/06/2015, 09/07/2015, 11/07/2015 y 04/08/2015**, en las que se le requiere el pago de una deuda pendiente y se le advierte de la posibilidad de inclusión en ficheros de solvencia patrimonial en caso de impago.

Barclays Bank aporta también certificados emitidos por NEXEA en el que se establece que los requerimientos referidos en el apartado anterior fueron generados, impresos y puestos en Correos los días 08/06/2015, 18/06/2015, 09/07/2015, y adjunta al respecto copia de los albaranes de Correos, sellados por NEXEA y validados mecánicamente por Correos.

Ya por último, reseñar que Barclays Bank ha aportado igualmente un certificado de emitido por NEXEA en el que se señala “la no constancia de la devolución de la notificaciones emitidas a los efectos de su inclusión en los correspondientes ficheros de solvencia patrimonial y crédito”.



Por tanto, la inclusión en ficheros de morosidad, tal y como se expone en los párrafos anteriores, es correcta y ajustada a la normativa de protección de datos, sin que Barclays Bank tuviera que contar con el consentimiento del denunciante para la inclusión de sus datos en los ficheros Badexcug y Asnef.

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 **BARCLAYS BANK, PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA**, 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 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