



Expediente N°: E/06858/2015

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades INTRUM JUSTITIA IBERICA, S.A.U. y VODAFONE ONO, S.A.U. en virtud de denuncia presentada por Dña. **E.E.E.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 16 de septiembre de 2015, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **E.E.E.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que recibió comunicación de la empresa Experian Bureau de Crédito, S.A. de que sus datos personales han sido incluidos en el fichero BADEXCUG, por Intrum Justitia Debt Finance, AG (en adelante INTRUM), por importe de 177€, que nunca ha tenido relación con dicha compañía, ni se le ha requerido el pago de la deuda, ni se le ha informado de la adquisición de la supuesta deuda de Cableuropa S.A. (en la actualidad Vodafone Ono, S.A.U.).

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:

Con respecto de la inclusión de los datos de la denunciante en el fichero Badexcug: De la documentación remitida por la compañía Experian Bureau de Crédito, S.A. (en adelante EXPERIAN), con fecha de 1 de marzo de 2016, responsable del fichero sectorial denominado BADEXCUG cuya finalidad es la prestación de servicios sobre solvencia patrimonial y crédito, no constan incidencias asociadas al NIF de la denunciante informadas por VODAFONE, según se detalla en el documento nº 2.

Sin embargo ha sido dada de baja una incidencia informada por la compañía INTRUM que fue dada de alta el día 18 de marzo de 2015 y se dio de baja el 31 de enero de 2016 por proceso automático.

La inclusión de dicha incidencia en el fichero BADEXCUG fue notificada a la denunciante a la dirección "**A.A.A.**". La carta fue emitida el 19 de marzo de 2015 y depositada en los servicios postales entre los días 20 y 31 de marzo de 2015. Se adjunta copia de la notificación con código de barras *****.

La contratación de los servicios de impresión Experian Bureau de Crédito, S.A. los tenía contratados con la mercantil Impre-Laser, S.L. y el envío de las mismas con Ruta Oeste, S.L. Se adjunta certificado de ambas sociedades indicando que se han

emitido las cartas y han sido enviadas. Asimismo la propia denunciante reconoce en el escrito de la denuncia que recibió la notificación de su inclusión en el fichero BADEXCUG.

También, han sido notificadas a nombre de la denunciante la inclusión en el fichero BADEXGUG más de 50 incidencias informadas por distintas entidades.

Con respecto de INTRUM y VODAFONE: Del análisis de la información y de la documentación remitida por dichas compañías a la Inspección de Datos se desprende lo siguiente:

En el Sistema de Información de Clientes de VODAFONE consta asociado al nombre, apellidos y NIF de la denunciante un servicio contratado en la dirección de instalación **D.D.D.** que coincide con la dirección de envío de documentación.

Se emitieron 5 facturas, las dos primeras fueron abonadas a través de tarjeta de crédito, las dos siguientes fueron devueltas y se realizaron labores de recobro pero se dieron por incobrables, pero no fueron cedidas a INTRUM ya que incluían llamadas a servicios de tarificación adicional. Posteriormente se emitió una factura compensatoria y la factura impagada fue de 177€ que fue la única factura deuda cedida a INTRUM que incluye una penalización por baja en servicios anticipada, de fecha 23 de enero de 2011, cuya copia se adjunta.

La operadora realizó varias acciones de recobro como llamadas y cartas, y la desconexión de los servicios se efectuó con fecha de 17 de mayo de 2011. Se adjunta copia de tres requerimientos de pago de fecha 18 de febrero, 27 de abril y 18 de mayo de 2011, todos ellos a la dirección calle **D.D.D.** de Barcelona. Los servicios de generación, impresión, ensobrado y puesta en correos de las cartas de requerimiento de deuda los tenían contratados con la empresa Correo Hibrido, S.A., cuya copia del contrato adjuntan, pero en la actualidad no mantienen relación contractual con dicha entidad, y debido al tiempo transcurrido no pueden aportar certificados de dichos servicios.

Añade la operadora que la deuda fue cedida a INTRUM y los datos se facilitaron a través de un disco duro, en el momento de la firma ante el notario, el 20 de febrero de 2014, y esta factura se marcó como cedida el 17 de marzo de 2014. Se aporta copia de la carta remitida a la denunciante, a la dirección **D.D.D.**, por parte de ONO y de INTRUM, el día 4 de marzo de 2014, en la que le informan de la cesión de la deuda por parte de Cableuropa, S.A.U. (ONO) a la entidad INTRUM, por importe de 177€ y que la gestión del cobro de los créditos cedidos la realizará INTRUM.

INTRUM confirma, lo manifestado por la operadora, que la cesión de la deuda se realizó el 20 de febrero de 2014, según escritura que aportan y la notificación a la denunciante de la cesión, con fecha de 4 de marzo de 2014, aportando copia de la citada carta así como certificado de la empresa Mailing Difusión 7, S.L.U. en el que se informa de su entrega en la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

INTRUM realizó determinadas gestiones para la recuperación de la deuda de la denunciante incluidos requerimiento de pago, como el que adjuntan de fecha 11 de febrero de 2015, dirigido a la **C.C.C.** Así mismo se aporta certificado de la empresa



Experian Bureau de Crédito, S.A. en el que se indica la generación y envío de la carta así como que no tienen constancia de que haya sido devuelto por los servicios postales.

Añade INTRUM que la denunciante fue dada de alta en el fichero BADEXCUG con fecha de 18 de marzo de 2015 y han procedido a la baja temporal de forma cautelar hasta que se resuelva el presente requerimiento.

Como deferencia para con la denunciante la operadora ha procedido a iniciar las gestiones para recomprar la deuda cedida a INTRUM, darla por incobrable nuevamente, y solicitar a INTRUM que cesen las acciones de recobro y la baja en los ficheros de morosidad, en el caso de que ésta permaneciera incluida en los mismos.

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 el supuesto que nos ocupa hay que analizar dos cuestiones, de un lado el tratamiento de datos de la denunciante por VODAFONE, al haber cedido sus datos a la entidad INTRUM sin su consentimiento, y en segundo lugar, la inclusión de sus datos en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por los servicios de la línea telefónica, inclusión realizada por INTRUM.

En cuanto al tratamiento de datos de la denunciante por VODAFONE, cabe señalar que el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), establece como regla general el previo consentimiento del interesado para la comunicación de datos personales a un tercero. Así dispone en su apartado 1 lo siguiente: *“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

El artículo 3. i) de la citada norma define la *“cesión o comunicación de datos”* como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*.

Ahora bien, añade el artículo 11, en su apartado 2.a) que el consentimiento para la cesión de datos no será preciso *“cuando la cesión está autorizada en una ley”*

El Código de Comercio habilita la cesión de datos sin consentimiento del afectado en los supuestos de cesión de créditos al disponer en su artículo 347 que *“Los créditos mercantiles no endosables ni al portador, se podrán transferir por el acreedor sin necesidad del consentimiento del deudor, bastando poner en su conocimiento la transferencia.”*

El deudor quedará obligado para con el nuevo acreedor en virtud de la

notificación, y desde que tenga lugar no se reputará pago legítimo sino el que se hiciera a éste”.

Añade el artículo 348 del citado Código de Comercio que “el cedente responderá de la legitimidad del crédito y de la personalidad con que hizo la cesión; pero no de la solvencia del deudor, a no mediar pacto expreso que así lo declare”

En el presente caso, de la información aportada se desprende que se ha producido una cesión de crédito a favor de INTRUM, para lo cual no resulta necesario el consentimiento del afectado como se recoge en el aludido artículo 347 del Código de Comercio. La cesión de VODAFONE a INTRUM se produjo el 20 de febrero de 2014.

Según informe de actuaciones previas de investigación, VODAFONE, tras requerimiento de esta Agencia, señala que emitió 5 facturas, las dos primeras fueron abonadas a través de la tarjeta de crédito, las dos siguientes fueron devueltas y se realizaron labores de recobro pero se dieron por incobrables, pero no fueron cedidas a INTRUM ya que incluían llamadas a servicios de tarificación adicional. Posteriormente se emitió una factura compensatoria y la factura impagada fue de 177€. Esta cantidad estaba compuesta por una penalización como consecuencia de la baja del servicio. Asegura Vodafone que esta factura nunca fue abonada. No aporta la denunciante acreditación del pago de dicha deuda.

En el supuesto presente, la denunciante manifiesta no haber sido notificada nunca de dicha deuda. Experian acredita haber enviado una notificación de inclusión a instancia de INTRUM, con fecha 19 de marzo de 2015, fue enviada a la siguiente dirección calle **B.B.B.** y depositada en los servicios postales entre los días 20 y 31 de marzo de 2015. Experian aporta copia de la notificación con código de barras *****.

La contratación de los servicios de impresión Experian Bureau de Crédito, S.A. los tenía contratados con la mercantil Impre-Laser, S.L. y el envío de las mismas con Ruta Oeste, S.L. Aporta certificado de ambas sociedades indicando que se han emitido las cartas y han sido enviadas. Asimismo la propia denunciante reconoce en el escrito de la denuncia que recibió la notificación de su inclusión en el fichero Badexcug.

También, han sido notificadas a nombre de la denunciante la inclusión en el fichero BADEXGUG más de 50 incidencias informadas por distintas entidades.

III

En cuanto a la segunda cuestión objeto de análisis, en concreto, la inclusión de los datos de la denunciante en ficheros de morosidad por el impago de una deuda generada por la contratación de un crédito de financiación, inclusión realizada por Intrum Justicia, se ha tener en cuenta que el artículo 29 de la LOPD, establece lo siguiente:

“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.

IV

Respecto a los requisitos de inclusión de los datos personales en ficheros de solvencia patrimonial, el artículo 38.1 Real Decreto 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."*

V

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, en el Sistema de Información de Clientes de VODAFONE consta asociado al nombre, apellidos y NIF de la denunciante un servicio contratado en la dirección de instalación **D.D.D.** que coincide con la dirección de envío de documentación.

VODAFONE emitió 5 facturas, las dos primeras fueron abonadas a través de la tarjeta de crédito, las dos siguientes fueron devueltas y se realizaron labores de recobro pero se dieron por incobrables, pero no fueron cedidas a INTRUM ya que incluían llamadas a servicios de tarificación adicional. Posteriormente se emitió una factura compensatoria y la factura impagada fue de 177€ que fue cedida a INTRUM que incluye una penalización por baja en servicios anticipada, de fecha 23 de enero de 2011.

En relación con lo anterior, la operadora realizó varias acciones de recobro como llamadas y cartas, y la desconexión de los servicios se efectuó con fecha de 17 de mayo de 2011, efectuó tres requerimientos de pago de fechas 18 de febrero, 27 de abril y 18 de mayo de 2011, todos ellos a la dirección calle **D.D.D.** de Barcelona. Los servicios de generación, impresión, ensobrado y puesta en correos de las cartas de requerimiento de deuda los tenían contratados con la empresa Correo Híbrido, S.A.,

Añade la operadora que la deuda fue cedida a INTRUM y los datos se facilitaron a través de un disco duro, en el momento de la firma ante el notario, el 20 de febrero de 2014, y esta factura se marcó como cedida el 17 de marzo de 2014. Se remitió carta a la



denunciante, a la dirección **D.D.D.**, por parte de ONO y de INTRUM, el día 4 de marzo de 2014, en la que le informan de la cesión de la deuda por parte de Cableuropa, S.A.U. (VODAFONE ONO) a la entidad INTRUM, por importe de 177€ y que la gestión del cobro de los créditos cedidos la realizará INTRUM.

Por otra parte, INTRUM aporta copia de la citada carta así como certificado de la empresa Mailing Difusión 7, S.L.U. en el que se informa de su entrega en la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A..

Es de significar que INTRUM realizó determinadas gestiones para la recuperación de la deuda de la denunciante incluidos requerimiento de pago, como el de fecha 11 de febrero de 2015, dirigido a la **C.C.C.** Así mismo se aporta certificado de la empresa Experian Bureau de Crédito, S.A. en el que se indica la generación y envío de la carta así como de no tener constancia de que haya sido devuelto por los servicios postales.

Añade INTRUM JUSTITIA que la denunciante fue dada de alta en el fichero BADEXCUG con fecha de 18 de marzo de 2015 y han procedido a la baja temporal de forma cautelar hasta que se resuelva el presente requerimiento.

Finalmente señalar que VODAFONE ha procedido a iniciar las gestiones para recomprar la deuda cedida a INTRUM, darla por incobrable nuevamente, y solicitar a INTRUM que cesen las acciones de recobro y la baja en los ficheros de morosidad, en el caso de que ésta permaneciera incluida en los mismos.

VI

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 INTRUM JUSTITIA DEBT FINANCE, AG y a VODAFONE ONO, S.A.U una vulneración normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

- 1. PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- 2. NOTIFICAR** la presente Resolución a INTRUM JUSTITIA IBERICA, S.A.U., VODAFONE ONO, S.A.U. y a Dña. **E.E.E.**

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 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