



Expediente N°: E/07351/2015

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 3 de noviembre de 2015 se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, acordando el archivo de la denuncia señalada con el nº de expediente E/06367/2015, presentada por D<sup>a</sup>. **C.C.C.** (en adelante la denunciante) relativa a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito sin que previamente se le hubiera requerido el pago de la deuda.

La denunciante presentó en fecha 10 de noviembre de 2015 en esta Agencia Española de Protección de Datos, recurso de reposición, fundamentándolo, básicamente, en la falta de requerimiento de pago con carácter previo a la inclusión de sus datos personales en ficheros de información de solvencia patrimonial y crédito por parte de BANCO CETELEM S.A.

Con fecha 1 de diciembre de 2015 se dictó resolución por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RR/00908/2015, procediendo a la estimación del recurso planteado y la realización, por parte de la Subdirección General de Inspección de Datos, de las correspondientes actuaciones previas de investigación tendentes al esclarecimiento de los hechos, a cuyos efectos se abre el expediente **E/7351/2015**.

En la documentación aportada en la denuncia por la denunciante presenta:

1. Copia de DNI con domicilio en A.A.A.
2. Copias de correo-e con certificado de la operadora de telecomunicaciones, con solicitud de cancelación de datos a:
  - a. Asnef de fecha 16/07/2015,
  - b. BANCO CETELEM de fecha 10/08/2015.

En la documentación aportada en el recurso de reposición por la denunciante presenta:

1. Copia de EQUIFAX de fecha 07/08/2015 de confirmación de la deuda con BANCO CETELEM, entre otras, donde figuran deudas de:
  - a. 22.289,92€ con BANCO CETELEM con fecha de alta 10/02/2015 por producto de Financ. Automóviles.
2. Copia de EXPERIAN de fecha 10/08/2015 de confirmación de la deuda con BANCO CETELEM, entre otras, donde figuran deudas de:
  - a. 22.289,92€ con BANCO CETELEM con fecha de alta 08/02/2015 por producto con nº de operación \*\*\*\*\* H.H.H..

**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 fecha 14/01/2016 se solicita información a EQUIFAX sobre el NIF **H.H.H.** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 03/02/2016 escrito en el que manifiesta:

1. Impresión de consulta al fichero Asnef, constando actualmente información a nombre de **C.C.C.** con deuda de:
  - a. 22.289,92€ con BANCO CETELEM con fecha de alta 10/02/2015 por producto de Financ. Automóviles.
2. Impresión de consulta al fichero de las notificaciones de inclusión realizadas al titular al domicilio de C/ **A.A.A.** sin figurar fecha de devolución, a instancias de:
  - a. BANCO CETELEM:
    - i. Carta emitida el 08/01/2015 con alta 07/01/2015 por un saldo de 440,15€ por producto de Tarjetas de crédito con cod. oper. \*\*\*\*\*1.
    - ii. Carta emitida el 08/01/2015 con alta 07/01/2015 por un saldo de 1.154,55€ por producto de Financ. Automóviles con cod. oper. \*\*\*\*\*2.
    - iii. Carta emitida el 11/02/2015 con alta 10/02/2015 por un saldo de 1.154,55€ con el anteriormente citado cod. oper. \*\*\*\*\*2.
3. Impresión de consulta al fichero auxiliar con las consultas efectuadas en los últimos seis meses.
4. Impresión de consulta al fichero auxiliar de operaciones canceladas, con la información de incidencias, ya canceladas y bloqueadas, informadas en su momento por:
  - a. BANCO CETELEM:
    - i. fecha de alta 07/01/2015 y fecha de baja 03/02/2015 de 440,15€.
    - ii. fecha de alta 07/01/2015 y fecha de baja 03/02/2015 de 1.154,55€.

No se han localizado expedientes asociados al titular de referencia en relación a las dos entidades señaladas.

Con fecha 14/01/2016 se solicita información a EXPERIAN sobre el NIF **H.H.H.** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 17/02/2016 escrito en el que manifiesta:

1. Figuran cuatro operaciones impagadas asociadas al NIF indicado, a nombre de la denunciante a la dirección C/ **A.A.A.** entre ellas, una operación aportada por BANCO CETELEM.

BANCO CETELEM, alta 08/02/2015 por un saldo de 22.289,92€ con tipo de operación Financ. Automóviles y nº de cuenta \*\*\*\*\* H.H.H..



2. Resumen de las notificaciones enviadas como consecuencia de la inclusión en el fichero BADEXCUG de varias operaciones impagadas, entre ellas:

dos aportadas por BANCO CETELEM con fechas de emisión 10/02/2015 y nº de operación \*\*\*\*\*1 H.H.H. y \*\*\*\*\* H.H.H., por Tarjetas de crédito y Financ. Automóviles, respectivamente

3. Información contenida en el Histórico de Actualizaciones del fichero BADEXCUG relativa a las operaciones aportadas por la entidad BANCO CETELEM S.A.:

Operación nº \*\*\*\*\*1 H.H.H. aportada por BANCO CETELEM: Esta deuda se dio de alta el día 08/02/2015 y se dio de baja el 15/02/2015 por proceso automático semanal de actualización de datos.

Operación nº \*\*\*\*\* H.H.H., aportada por BANCO CETELEM: esta deuda se dio de alta el día 08/02/2015 y actualmente se encuentra dada de alta en el Fichero.

4. Búsqueda de los datos de la afectada. Figuran treinta y siete expedientes asociados a esta persona en la aplicación de gestión de las solicitudes de derechos.

Adjuntan listado de los expedientes que figuran en la aplicación, no se adjunta copia de la documentación debido al volumen de solicitudes.

De esta relación de solicitudes de derechos, en relación con la entidad consultada (BANCO CETELEM), se han tramitado los expedientes:

[\*\*\*EXPTES.1]

: expedientes donde la entidad BANCO CETELEM confirmó los datos, marcó NO BAJA en relación con la operación \*\*\*\*\* H.H.H..

Con fecha 14/01/2016 se solicita información a BANCO CETELEM sobre el NIF **H.H.H.** teniendo entrada en esta Agencia con fecha 20/01/2016 escrito de su representante en el que manifiesta:

1. En fecha 19 de enero de 2016 se recibió en esta entidad Solicitud de Información E/07351/2015, y en fecha 11 de noviembre de 2015 se recibió Solicitud de Información E/06299/2015, con idénticas peticiones en relación con el requerimiento previo de pago realizado a la denunciante. Esta entidad presentó escrito de manifestaciones a esta última solicitud en fecha 1 de diciembre de 2015. Acompañan copia de la misma.

Consultada la resolución de archivo de 2/3/2016 del expediente E/06299/2015, se comprueba que en este expediente ya se investigó la denuncia relativa al BANCO CETELEM por inclusión de los datos personales de la denunciante en ficheros de morosidad sin notificación previa. En concreto, ya se investigó y se aportaron evidencias por parte de BANCO CETELEM del requerimiento previo de pago en relación a dos contratos:

uno de financiación automóvil con nº de ref \*\*\*REF.1 H.H.H. y

otro de Tarjeta y aportando la documentación acreditativa del requerimiento previo de pago con copia de tres cartas:

Dos remitidas el día 1/9/2014 y 22/12/2014 donde se comprueba que lleva impreso como referencia la ref. \*\*\*\*\*1.

Una remitida el día 22/12/2014 con ref. \*\*\*\*\*2.

## **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**

La denunciante manifiesta que BANCO CETELEM ha incluido sus datos en ficheros de morosidad sin haberle requerido previamente el pago de la deuda que se le imputa.

En este sentido es preciso destacar que los mismos hechos se resolvieron por la Agencia en el expediente E/06299/2015 en fecha 2 de febrero de 2015, en el que se acordaba el archivo de las actuaciones en base a las siguientes consideraciones:

*“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.

### I.I.I.

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.”

### IV

En el presente caso, del escrito de denuncia y de la diferente documentación de los agentes intervinientes en este proceso se desprende que, la entidad Banco Cetelem

*tiene implementado un sistema de requerimiento previo del pago, cuya gestión tiene externalizada a través de la empresa Equifax Ibérica, S.L. (en adelante Equifax), encargada de la notificación del requerimiento previo de pago.*

*Banco Cetelem aporta impresión de pantalla donde constan los datos facilitados por Dña. **C.C.C.** para la gestión de sus dos contratos de préstamo mercantil que suscribió, figurando en todos ellos como su domicilio la calle **A.A.A.***

*Aportan copia de carta remitida el 1 de septiembre de 2014 donde se comprueba que lleva impreso como referencia **E.E.E.** y número de notificación **B.B.B.**. La dirección coincide con la facilitada por la denunciante en sus contratos. En la carta se le informa que en caso de no pagar la deuda sus datos serán incluidos en ficheros de información de incumplimiento de obligaciones dinerarias.*

*Por otra parte, un prestador de servicio determinado por Equifax y aceptado por Banco Cetelem, realiza la impresión, manipulado y puesta en correos de las comunicaciones, en este caso concreto se trata de la entidad Emfasis Billing & Marketing Services, SL, la cual certifica que con fecha 3 de septiembre de 2014 realizó el proceso de generación e impresión de 1233 comunicaciones remitidas por Equifax, a través del fichero txt, figurando en el mismo como primera comunicación a procesar la de referencia **G.G.G.** y última comunicación a procesar la de referencia **F.F.F.**, de acuerdo a criterios de clasificación ascendente por número de código postal.*

*Que en dicho proceso se generó la comunicación de referencia **B.B.B.**. Dicha comunicación, se generó, imprimió y ensobró sin que se generase incidencia alguna que alterase el resultado final del procedimiento.*

*Asimismo, el 4 de septiembre de 2014 puso a disposición del servicio de envíos postales para su posterior distribución por parte del mismo, un total de 1233 comunicaciones de referencia **G.G.G.** la primera y **F.F.F.** la última. Dentro de las cuales se encontraba la comunicación de referencia **B.B.B.**, aportando el albarán de entrega en correos de fecha 4 de septiembre de 2014 del cliente Banco Cetelem, SA. Cartas RP (Requerimiento previo ASNEF)*

*Es de significar que en el certificado emitido por EQUIFAX se pone de manifiesto que no les consta que la carta de requerimiento de pago con ref. NT **B.B.B.** enviada el 3 de septiembre de 2014 y dirigida a Dña. **C.C.C.** con dirección en C/ **A.A.A.**, en la localidad de **A.A.A.**, con código postal **A.A.A.**, fuera devuelta por motivo alguno al apartado de correos que ha sido designado para tal efecto.*

## V

*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 la entidad BANCO CETELEM, S.A.. una vulneración de la 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 **BANCO CETELEM, S.A.,** 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 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