



Expediente N°: E/07687/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CORDINADORA FINANCIERA E HIPOTECARIA SLU** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 10 de noviembre de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **B.B.B.** (en lo sucesivo, el denunciante) en el que declara que en la página web de infomorosos.com para acceder a los datos que figuran en ficheros de morosidad hay que rellenar un formulario con los datos personales y seguidamente te remiten a un número de tarificación especial 807 *****.

Según informa el afectado ha solicitado en varias ocasiones la cancelación de sus datos sin haber obtenido respuesta.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. La entidad Coordinadora Financiera e Hipotecaria fue creada en un principio con la finalidad de refinanciación de deudas pero en la actualidad prestan servicios de gestión de morosidad y consultoría, informando y tramitando ejercicios de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los ficheros Asnef, Badexcug, FIG y RAI.

El procedimiento implantado en la empresa para realizar estos trámites es el siguiente:

El cliente debe conectarse a la página web de la entidad: www.infomorosos.com donde aparece un formulario que debe cumplimentar con su nombre y apellidos, DNI, correo electrónico, fecha de nacimiento, dirección postal y teléfono de contacto. Asimismo, el cliente debe marcar una casilla autorizando al tratamiento de sus datos personales por la entidad.

Una vez aceptado dicho tratamiento, el portal le muestra una pantalla que contiene el número de teléfono al que debe llamar 807***** para completar su solicitud.

Al cumplimentar los datos del formulario el cliente recibe un e-mail invitándole a contactar con la empresa

Si el cliente llama al número de tarificación adicional se le asesora sobre las



distintas opciones y ficheros en los que pueden estar incluidos sus datos personales y de cómo debe proceder si desea contar con los servicios de la empresa.

Al realizar esta primera llamada, se copian los datos facilitados en el formulario, rellenado en su día en la página web y almacenados en los ficheros de la entidad, a un documento de ejercicio de derechos

En este documento no figura ni la dirección del responsable del fichero de solvencia (para evitar que el interesado lo remita directamente), ni dirección de notificaciones para el envío de documentación.

El referido documento se remite al cliente por correo electrónico con las instrucciones que debe seguir antes de devolver la documentación a la empresa, es decir debe imprimir el documento, firmarlo, y enviar una copia del DNI.

El cliente remite por fax o correo electrónico la documentación solicitada y la solicitud firmada, entrando en la cola de tramitación. La documentación que recibe la entidad, al estar escaneada o enviada por fax no contiene la firma original del ciudadano.

Además, el cliente puede realizar una nueva llamada al teléfono de tarificación adicional, en cuyo caso la tramitación del ejercicio del derecho se realizará en el mismo momento.

Toda esta documentación se almacena en la base de datos de la entidad en las carpetas creadas para cada uno de sus clientes.

Para realizar esta tramitación, la empresa procede a editar el documento enviado y firmado por su cliente, añadiendo la dirección de la entidad responsable del fichero de solvencia así como la dirección a efectos de notificaciones a la que se debe emitir la respuesta que, dependiendo del fichero, puede ser: una dirección de correo electrónico de Coordinadora Financiera e Hipotecaria:@GMAIL.COM, un número de fax de la entidad o la dirección postal de la entidad.

Este documento creado en el que consta la firma del cliente, y que en modo alguno corresponde al original, lo remiten dependiendo de la empresa responsable del fichero de morosidad, por correo electrónico o por fax o por correo postal certificado.

Una vez recibida la respuesta en la sede de la entidad, los operadores archivan la información en la carpeta electrónica del cliente y le envían un SMS y correo electrónico informando que debe volver a llamar nuevamente al número de tarificación adicional para indicar cómo desea recibir la información remitida por el responsable del fichero de solvencia patrimonial y crédito.



1.2. Sobre el sistema de información de la entidad se han consultado los datos asociados al identificador ***DNI.1 verificándose que consta una cancelación de datos asociados B.B.B.. Además se verifica que la entidad únicamente dispone de los correos electrónicos que conservan asociados a la cancelación de datos: el ejercicio de derecho de cancelación realizado por el Sr. B.B.B. así como la respuesta facilitada por la entidad solicitándole copia del DNI.

Dado que el Sr. B.B.B. responde nuevamente acompañando copia de la denuncia ante la Agencia, el representante de la entidad manifiesta que aunque no aporta copia del DNI, dado que acompaña copia de denuncia presentada ante la Agencia de Protección de Datos, la empresa opta por cancelar todos sus datos personales.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director 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 primer lugar, se debe hacer referencia a la regulación de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) contenida en el Título III de la LOPD. El artículo 17 de dicha norma establece que:

“1. Los procedimientos para ejercitar el derecho de oposición, acceso, así como los de rectificación y cancelación serán establecidos reglamentariamente.

2. No se exigirá contra prestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.”

El artículo 23 del RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD establece que *“los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son personalísimos y serán ejercidos por el afectado.”*

El artículo 24 del Reglamento regula las condiciones para el ejercicio de estos derechos, entre las que se menciona la gratuidad.

“2. Deberá concederse al interesado un medio sencillo y gratuito para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

3. El ejercicio por el afectado de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición será gratuito y en ningún caso podrá suponer un ingreso adicional para el responsable del tratamiento ante el que se ejercitan.

No se considerarán conformes a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en el presente Reglamento los supuestos en que el responsable del tratamiento establezca como medio para que el interesado pueda ejercitar sus derechos el envío de cartas certificadas o semejantes, la utilización de



servicios de telecomunicaciones que implique una tarificación adicional al afectado o cualesquiera otros medios que impliquen un coste excesivo para el interesado.”

Visto lo anterior, se le informa de que usted puede ejercitar directamente sus derechos ARCO siguiendo las instrucciones y haciendo uso de los modelos que se encuentran en el sitio web www.agpd.es

Con la finalidad de conocer los datos de contacto de los responsables de los ficheros ante los que desea ejercitar sus derechos ARCO el artículo 14 de la LOPD reconoce el derecho de acceso al Registro General de Protección de Datos, al que se puede acceder bien a través de la web indicada anteriormente o bien realizando la consulta directamente en la Agencia Española de Protección de Datos.

Artículo 14 de la LOPD:

“Cualquier persona podrá conocer, recabando a tal fin la información oportuna del Registro General de Protección de Datos, la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. El Registro General será de consulta pública y gratuita.”

Respecto al ejercicio de los derechos ARCO, se indica que el derecho de acceso se encuentra reconocido en el apartado 1 del artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), que dispone que *“el interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos”*.

El derecho de cancelación se establece en el apartado 2 del artículo 16 de la LOPD, que dispone que *“Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos”*.

Estos derechos son personalísimos y deben, por tanto, ser ejercitados directamente por los interesados ante cada uno de los responsables de los ficheros o tratamientos de datos de carácter personal. Así, podrá dirigirse directamente ante la entidad responsable del fichero a través de un medio que acredite tanto el envío como la recepción de la solicitud, y acompañando copia de su D.N.I. o de cualquier otra documentación acreditativa de la identidad del solicitante.

De este modo, el responsable de los ficheros o tratamientos ante los que se ha ejercitado el derecho de cancelación, o, en su caso, el de acceso, deberá resolver sobre la solicitud en el plazo de diez días, o un mes, respectivamente, a contar desde la recepción de la misma, pudiendo denegarla en los casos establecidos en los artículos 33 y 30, ambos del Real Decreto 1720/2007, de 21/12, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

En el caso de que las solicitudes no fueran convenientemente atendidas por el responsable del fichero o tratamiento, podrá dirigirse a esta Agencia, acompañando



copia de las solicitudes cursadas y de la contestación recibida, en su caso, para que la Agencia analice la procedencia de tutelar el ejercicio de sus derechos reconocidos en la citada LOPD y normativa que la desarrolla.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, se ha constatado que usted no ha ejercitado directamente sus derechos de acceso y/o cancelación ante las entidades informantes de sus datos personales o ante los responsables de los ficheros de solvencia económica y patrimonial (Asnef y Badexcug, los más comunes) sino que, a través de internet, contrató los servicios de un tercero (infomorosos.com) para que éste realizara los trámites pertinentes para solicitar la cancelación de sus datos.

Como ya se ha mencionado anteriormente, esta Agencia ha llevado a cabo una investigación a la denunciada, de la que se ha podido conocer que se dedica a informar de los procedimientos necesarios para ejercitar los derechos ARCO ante los ficheros de morosidad y, si el cliente acepta, éste debe marcar un número de tarificación adicional, lo cual no constituye una infracción de la normativa de protección de datos.

La cuestión planteada en este caso (tarificación abusiva por parte de la entidad y engaño a los usuarios de su página web) excede del ámbito competencial de esta Agencia, ya que ésta carece de competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados, la interpretación de cláusulas contractuales (es decir, la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato) pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil.

La determinación de la existencia de irregularidades en los servicios utilizados o de tarificación abusiva deberá instarse ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia. Podrá someter estas cuestiones al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo o bien presentar reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, siguiendo el procedimiento que se detalla en el sitio web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, <http://www.usuarioteleco.es>

Respecto a la cancelación de sus datos de los ficheros de la denunciada, en el curso de las actuaciones de investigación se ha podido constatar que estos ya han sido cancelados así como que el mecanismo de baja funciona adecuadamente.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:



1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **CORDINADORA FINANCIERA E HIPOTECARIA SLU** y a **B.B.B.**.

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 el Director 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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos