

938-0419

Procedimiento Nº: PS/00121/2019

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

En el procedimiento sancionador PS/00121/2019, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos, a la entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO SL., (en adelante, “entidad reclamada”), vista la denuncia presentada por **D<sup>a</sup>. A.A.A.**, (en adelante, “la reclamante”), y en base a los siguientes,

### ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 21/11/18, tuvo entrada en esta Agencia escrito enviado por la reclamante, en la que expone, entre otras, lo siguiente: *“Hace tres meses pedí un mini préstamo por Internet a una empresa llamada “María Dinero, link <http://mariadinero.com/>”, me pidieron mis datos personales, lugar de trabajo, etc. todo por Internet. Les facilite estos datos, mi cuenta bancaria y me hicieron un ingreso de 300, después de haber amortizado dicha deuda me están reclamando continuamente el importe, pero por una empresa llamada “YO COBRO”, las direcciones de correo electrónico, son todas .com, el problema está en que yo nunca he facilitado a la Empresa “María dinero”, la dirección institucional de mi empresa, solamente les facilité mi correo personal, y el personal en la empresa, pero nunca el Institucional, ya que no está permitido usarlo para cosas particulares, como es normal.*

*Este lo han encontrado en el directorio de la Universidad autónoma de Barcelona, que es mi lugar de trabajo, y esta empresa está enviando diariamente correos como el que adjunto, en el que me acusan de morosa, a la dirección institucional de la Universidad, **\*\*\*EMAIL.1** y al cual tiene acceso compañeros de trabajo”. Se aporta, entre otras, la siguiente documentación:*

- Con fecha 13/08/18, email de la entidad “YO COBRO” **\*\*\*EMAIL.2** a la dirección **\*\*\*EMAIL.3** reclamando la deuda.
- Con fecha 02/09/18, correo electrónico desde la dirección **\*\*\*EMAIL.2** a la dirección **\*\*\*EMAIL.3** reclamando la deuda.
- Con fecha 03/09/18, varios intercambios de email entre las dos cuentas.
- Con fecha 04/09/18, Reenvío de un correo electrónico desde la dirección **\*\*\*EMAIL.1** a la dirección **\*\*\*EMAIL.4**. El correo reenviado tiene como tema “RIBA- MOROSA” y adjuntado en el mismo, documentación sobre la deuda en formato.pdf.

SEGUNDO: A la vista de los hechos expuestos en la reclamación y de los documentos aportados por el reclamante, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a realizar actuaciones para su esclarecimiento, al amparo de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 57.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD):

1º Con fecha 10/01/19 la Inspección de Datos de la AEPD dirige un requerimiento informativo a las entidades **OLAXA MOMORE SL. (MARIA DINERO)** y a GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L, El Certificado del servicio del “*SopORTE del servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada*”, deja

constancia de que el escrito de requerimiento se envió por la AEPD a las entidades indicadas siendo la fecha de puesta a disposición, el 10/01/19, a las 11:20 horas y la fecha de aceptación por **OLAXA MOMORE SL. (MARIA DINERO)**, el 10/01/19 a las 12:10 horas y el 10/01/19, a las 11:20 horas y la fecha de “RECHAZO AUTOMÁTICO”, por GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L, el 21/01/19 a las 00:00 horas.

2º La entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L, no respondió al requerimiento, por lo que la AEPD lo reiteró a fin de que analizara la reclamación formulada por la reclamante y le comunicara la decisión que adoptara al respecto. Este segundo requerimiento informativo se envió por correo certificado, (SICER) el 23/01/19 y consta devuelto por “DESCONOCIDO”, siendo la dirección de envío del requerimiento, la misma que figura en el Registro Mercantil Central: “Pº de la Habana 9; 28036-Madrid”.

TERCERO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, y a requerimiento de esta Agencia, la entidad **OLAXA MOMORE SL. (MARIA DINERO)**, con fecha 05/02/19, remite, entre otras, la siguiente información:

*“a).- Indica que la reclamante aceptó las condiciones generales de contratación del microcrédito, donde en su art 11 prácticas de cobro dice: “El prestatario autoriza al prestamista a que, caso de impago, su expediente sea cedido a una Empresa de cobro de Morosos que se encargaría de su resolución”. Dichas condiciones generales están incluidas en nuestra web. Nosotros enviamos los datos que poseíamos a la Empresa de Cobro de Morosos YO COBRO DE MOROSOS, correo electrónico rojo@yocobro.es para que realizara las gestiones legales oportunas para recuperar el importe.*

*La Empresa de Cobro de morosos realizó las gestiones de reclamación, sin nuestra intervención ni supervisión. Vamos a solicitar a la empresa de cobro de morosos que en futuras reclamaciones se abstenga de usar estas prácticas y se ciña exclusivamente a reclamar la deuda mediante prácticas que no vulneren la Ley.*

b).- Remite copia del escrito dirigido a la reclamante, fechado el 15/01/19, en el que indican, entre otras: *“Hemos recibido de la Agencia Española de protección de Datos el traslado de una reclamación efectuada por Vd. respecto a las prácticas de cobro efectuadas por la empresa de Recobro YO COBRO DE MOROSOS.*

*Sentimos si la mencionada reclamación pueda haber vulnerado su derecho a la intimidad, comentándole que nosotros en su momento, mandamos su expediente a la Empresa de Cobro de Morosos para que procedieran a la reclamación, pero, este expediente, tan solo incluía los datos que Vd. nos facilitó y los que Vd. nos autorizó que les diéramos. Al aceptar el préstamo aceptó las condiciones generales de contratación. No obstante, hemos indicado a la Empresa de Cobro de Morosos que cese de inmediato en el uso de estas prácticas para evitar que ni con Vd. ni con otras personas jamás se vuelvan a repetir”.*

CUARTO: Con fecha 21/03/19, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar, procedimiento sancionador a la entidad reclamada, por presunta infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, en relación con el artículo 5 de la LOPDGDD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD, y calificada como “muy grave” en el artículo 72.1.i) de la LOPDGDD y otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formulase las alegaciones y presentase las pruebas que considerase convenientes.

**QUINTO:** Según certificado emitido por el servicio del “Soporte de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada”, se constata que el escrito de incoación de expediente sancionador se envió por la AEPD a la entidad reclamada siendo la fecha de puesta a disposición, el 25/03/19, a las 12:41 horas y la fecha de “RECHAZO AUTOMÁTICO”, por la entidad reclamada, el 05/04/19 a las 00:00 horas.

**SEXTO:** Notificada la incoación del expediente a la entidad reclamada, esta NO presenta ningún tipo de alegaciones al respecto, dentro del periodo concedido a efecto.

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes.

### HECHOS PROBADOS

1º. La reclamante solicitó, en el mes de agosto de 2018, un microcrédito de 300 euros, a la entidad OLAXA MOMORE S.L.U., a través de su página web, <http://mariadinero.com>

2º La entidad OLAXA MOMORE SLU. indica en sus alegaciones que, al no haber sido devuelto el crédito, dentro del plazo concedido para ello, la deuda fue traspasada a la entidad de recobro GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L., **todo ello**, en base a lo estipulado en el punto 11º, de las condiciones generales, aceptadas por la reclamante en el momento de solicitar el crédito.

3º.- A partir del mes de septiembre de 2018, la reclamante recibe correos electrónicos de la empresa GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, SL, reclamando la deuda relativa al préstamo solicitado.

4º.- Las direcciones de correo electrónico a las que la entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L. dirige la reclamación de la deuda, son, aparte de la aportadas por la reclamante al solicitar el crédito: ( [\\*\\*\\*EMAIL.3](#) y [\\*\\*\\*EMAIL.4](#)), también la dirección de correo electrónico institucional del lugar del trabajo de la reclamante, [\\*\\*\\*EMAIL.1](#), accesible por cualquier compañero de trabajo. Sin embargo, ella denuncia que, en ningún momento facilitó esta última dirección, ni a la entidad OLAXA MOMORE SLU, ni a la empresa de recobro GESTION DE COBROS, YO COBRO SL.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del RGPD reconoce a cada autoridad de control, y según lo establecido en el art. 47 de LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y para resolver este procedimiento.

## II

La valoración conjunta de la prueba documental obrante en el procedimiento trae a conocimiento de la AEPD una visión de la actuación de la entidad reclamada, que ha quedado reflejada en los hechos declarados probados.

La entidad GESTION DE COBROS; YO COBRO SL. es la persona jurídica responsable de dichos hechos. Responsabilidad circunscrita, por razones de competencia relacionados con el artículo 5.1.f) del RGPD, donde se establece que los datos personales: “serán tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»)”.

En el supuesto presente se ha verificado que, la entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO, S.L. se dirigió a la reclamante, a través de emails, dirigidos a las direcciones de correos electrónicos aportadas por ésta en la contratación del microcrédito, pero también la envió email de reclamación de deuda a la dirección de correo electrónico institucional de su lugar trabajo, en este caso, La Universidad Autónoma de Barcelona, siendo esta dirección de correo accesible para otras persona ajenas a la reclamante.

## III

Así las cosas, los hechos conocidos son constitutivos de la infracción, imputable al reclamado, por vulneración del artículo 5.1.f) del RGPD, en relación con el artículo 5 de la LOPDGDD y tipificada como “muy grave” en su artículo 72.1.i).

Por otra parte y tras las evidencias obtenidas en la fase de investigaciones previas y a lo largo de la instrucción del procedimiento, procede en este caso atender a lo estipulado en el artículo 83.2 del RGPD, a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso:

Como criterios agravantes:

- A) Por la gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento, así como, los daños y perjuicios sufridos por la reclamante (apartado a).
- B) Por la intencionalidad o negligencia en la infracción (apartado b).
- C) Por la nula cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio o mitigar los posibles efectos adversos de la infracción (apartado f).

El balance de las circunstancias contempladas en el artículo 83.2 del RGPD, con respecto a la infracción cometida al vulnerar lo establecido en su artículo 5.1 f) permite fijar una sanción de 60.000 euros ( sesenta mil euros), considerada como “muy grave”, a efectos de prescripción de la misma, en el 72.1.a) de la LOPDGDD

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: IMPONER a la entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO SL una sanción de 60.000 (sesenta mil euros), por la infracción del artículo 5.1.f) del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la entidad GESTIÓN DE COBROS, YO COBRO SL. y, conforme al art. 77.2 del RGPD, e INFORMAR al reclamante sobre el resultado de la reclamación.

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.

TERCERO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva una vez sea ejecutiva la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida **nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000**, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

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 los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1/10, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 13/07, 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronicaweb/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

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