

Expediente N.º: EXP202308139

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: D. **B.B.B.** (en adelante, la parte reclamante) al tener conocimiento de que sus datos han sido inscritos en un fichero de solvencia patrimonial por una deuda, remitió un escrito a **APLAZAME S.L.** solicitando *“(...) toda la documentación necesaria en la que se me informe a qué es debida tal reclamación y cómo se ha generado dicho importe, principal, intereses aplicados, comisiones, etc., para poder contrastar que se ajustan al contrato original firmado, el cual también solicito copia. (...)”*, así como la baja cautelar de sus datos en dichos ficheros, señalando que no ha recibido la contestación legalmente establecida.

Acompaña, junto a su escrito de reclamación, copia de la solicitud y justificante sobre el envío de la misma, de fecha 24 de febrero de 2023.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

La notificación electrónica resultó “Expirada”. Por ello, se procedió a remitir nuevamente la reclamación por correo postal, resultando devuelta con la anotación *“Devuelto a origen por Sobrante (No retirado en oficina)”*.

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 24 de julio de 2023, a los efectos previstos en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

El mencionado acuerdo concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes. La notificación del acuerdo de admisión a trámite fue devuelto por el Servicio de Correos con la anotación “Desconocido”.

Con fecha 28 de septiembre de 2023 tuvo entrada un escrito en esta Agencia en el que notifican que **WIZINK BANK S.A.U** completó un proceso de fusión por absorción por el que absorbió dos entidades, entre ellas, APLAZAME S.L.U.

“Como consecuencia de esta operación WiZink Bank S.A.U ha asumido todos los derechos y obligaciones atribuibles a ambas entidades (Aplazame y Lendrock) que actualmente están extinguidas.”

Por ello, se remitió nuevamente el citado acuerdo de admisión a trámite a **WIZINK BANK S.A.U.** (en lo sucesivo, la parte reclamada), que contestó

“(…) En primer lugar, es preciso indicar que el reclamante mantiene una relación contractual con esta entidad, como consecuencia del 6 contratos Servicio de Pago Aplazado, firmados en su día con Aplazame, S.L., ahora WIZINK, (…)

*Adicionalmente, hemos podido verificar que **B.B.B.**, tuvo con esta entidad otros 32 contratos de Servicio de Pago Aplazado, que ante el reiterado incumplimiento de sus obligaciones de pago, se cancelaron como consecuencia del contrato de venta de cartera firmado en junio de 2023 entre WIZINK y Cabot Securitisation Europe Limited (en adelante, CABOT). Las partes comunicaron al reclamante en cartas fechadas el día 19 de junio de 2023, la cesión de cartera de cada contrato, por la que CABOT adquiriría los derechos de crédito derivados de los 32 contratos anteriormente referidos, convirtiéndose éste en responsable del tratamiento de los datos del reclamante. Asimismo, se le informaba al reclamante que para obtener información sobre estos contratos o solicitar cualquier de los derechos que la normativa de protección de datos reconoce a los interesados, debía dirigirse al nuevo Responsable del Tratamiento, CABOT. Téngase en cuenta por tanto, que desde la fecha anteriormente referida de venta de cartera, dichos contratos fueron dados de baja así como los datos personales del reclamante derivados de dichos contratos incluyendo la baja de datos en sistemas de información crediticia por mi representada dejando de ser Responsable del tratamiento y convirtiéndose en el nuevo responsable del tratamiento CABOT.*

(…) Tras realizar las comprobaciones oportunas en los sistemas de WIZINK, al recibir el expediente al que se refiere el presente escrito, se pone de manifiesto que:

*- **B.B.B.** ha venido incumpliendo sus obligaciones de pago respecto de los productos de financiación contratados de la marca Aplazame listados anteriormente y como consecuencia, mi representada le ha puesto en conocimiento al reclamante dichos importes impagados en varias ocasiones, llevando a cabo las acciones de recuperación de las citadas deudas.*

*- La inclusión de los datos personales del reclamante en los ficheros comunes de solvencia patrimonial y de crédito que refiere **B.B.B.** en su reclamación, se realizó de conformidad con las obligaciones establecidas en la normativa en materia de protección de datos.*

(…) Tras las comprobaciones realizadas hemos podido verificar que esta entidad le informó en varias ocasiones acerca de las consecuencias de no satisfacer la deuda consistente en incluir sus datos en sistemas de información crediticia.

(...) En cualquier caso, aunque las deudas que el reclamante mantiene con WIZINK son ciertas, vencidas y exigibles, esta entidad procedió a dar de baja cautelarmente las operaciones impagadas que tenía registradas a nombre del reclamante en ficheros comunes de solvencia el 2 de octubre de 2023 en tanto se resolviera el presente expediente, conforme exige la normativa, al recibir de la AEPD traslado de la reclamación de **B.B.B.** Esta baja se refirió en concreto a la aportación relativa al contrato número: e A.A.A., dado que todas las demás se habían dado de baja en junio de 2023 cuando se realizó de la venta de cartera anteriormente referida. Al confirmarle mi representada al reclamante la baja de sus datos en los citados ficheros como se puede ver en el Documento Número 1, WIZINK procedió también a atender el derecho de limitación de **B.B.B.**

(...) Como conclusión, ha quedado acreditado que **B.B.B.** (i) tiene una relación contractual vigente con WiZink relativa a 6 contratos de servicio de pago aplazado; (ii) que incurrió en impago de las cantidades indicada en el presente escrito (iii) que tenía una deuda cierta vencida y exigible con WiZink, (iv) que a la vista de la reclamación presentada por el reclamante ante la AEPD en relación a la inclusión de sus datos en ficheros comunes de solvencia, WiZink procedió a dar de baja cautelarmente sus datos en dichos ficheros en tanto se resolviera la reclamación; (v) que WIZINK ha procedido a atender los derechos de acceso y limitación referidos en la reclamación al recibir el expediente de la AEPD y (vi) que por tanto WiZink ha cumplido con todas sus obligaciones en materia de protección de datos incluyendo las relativas a la inclusión de datos del reclamante en sistemas de información crediticia."

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas no formulando alegaciones en el plazo establecido.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: "Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."

II

Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan

en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 24 de julio de 2023, a los efectos previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.

En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

III

Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

IV Derecho de acceso

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *"el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales"*.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *"datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud"*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernen y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la

autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

V

Derecho de limitación del tratamiento

El artículo 18 del RGPD, que regula el derecho a la limitación del tratamiento de los datos personales, establece lo siguiente:

"1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

- a) el interesado impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos;*
- b) el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;*
- c) el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;*
- d) el interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del artículo 21, apartado 1, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.*

2. Cuando el tratamiento de datos personales se haya limitado en virtud del apartado 1, dichos datos solo podrán ser objeto de tratamiento, con excepción de su conservación, con el consentimiento del interesado o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión o de un determinado Estado miembro.

3. Todo interesado que haya obtenido la limitación del tratamiento con arreglo al apartado 1 será informado por el responsable antes del levantamiento de dicha limitación".

Hay que señalar que, el derecho a la limitación del tratamiento habilita a la parte reclamante a que se limite el tratamiento de los datos cuando se impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos; cuando el tratamiento sea ilícito y se oponga a la supresión de los datos personales; cuando el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero sean necesarios para la formulación del ejercicio o la defensa de reclamaciones o cuando se haya opuesto al tratamiento, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los de la parte reclamante.

VI Conclusión

El artículo 4 del RGPD, Definiciones, dispone que:

“A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona; (...).”

En el supuesto analizado, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la entidad con la que la parte reclamante contrató diversos préstamos, y ante la que ejercitó los derechos de acceso y limitación, ha sido absorbida por la parte reclamada. Ésta, al tener conocimiento del presente procedimiento, ha procedido a remitir a la parte reclamante escrito atendiendo el derecho de acceso facilitándole la documentación de que dispone, y le informan que, al estar tramitándose este procedimiento, han procedido a dar de baja cautelarmente sus datos en ficheros comunes de solvencia, atendiendo así el derecho de limitación.

- Respecto del derecho de acceso, la parte reclamada ha remitido a la parte reclamante copia de diferente documentación relativa a la contratación de los préstamos.

De dicha respuesta se deduce que le han facilitado la información solicitada, *“(...) cómo se ha generado dicho importe, principal, intereses aplicados, comisiones, etc., (...)”* procediendo, por ello, la desestimación de la reclamación presentada ante esta Agencia.

El derecho de acceso es el derecho que tienen los interesados en conocer qué datos están siendo tratados por el responsable del tratamiento, los datos objetos del tratamiento, la finalidad de este, el origen de los datos y si se han o van a comunicar a terceros.

- En cuanto al derecho de limitación, la parte reclamada ha dado de baja cautelarmente los datos de la parte reclamante. En consecuencia, procede desestimar la reclamación presentada.

Hay que señalar que el derecho a la limitación del tratamiento habilita a la parte reclamante a que se limite el tratamiento de los datos cuando se impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos; cuando el tratamiento sea ilícito y se oponga a la supresión de los datos personales; cuando el responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero sean necesarios para la formulación del ejercicio o la defensa de reclamaciones o cuando se haya opuesto al tratamiento, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los de la parte reclamante.

En cuanto a la veracidad de la deuda, así como otras cuestiones de carácter financiero derivadas de la relación contractual, hay que señalar que excede el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos dirimir el conflicto que subyace entre las partes, ni entrar en valoraciones relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales. La determinación de la legitimidad basada en una interpretación de un contrato suscrito entre las partes deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes.

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

PRIMERO: DESESTIMAR la reclamación formulada por D. **B.B.B.** contra **WIZINK BANK S.A.U.**

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **B.B.B.** y a **WIZINK BANK S.A.U.**

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.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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 de la referida Ley.

1381-090823

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