

- **Expediente N.º: EXP202402693**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Vista la reclamación registrada en fecha 2 de enero de 2024 ante esta Agencia y 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: A.A.A. (en adelante, la parte reclamante) ejerció el derecho de Acceso frente a BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A. (en adelante, la parte reclamada) sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante manifiesta que, a raíz de unas discrepancias contractuales y, tras más de un año pagando una cuantía incorrecta, en fecha 26 de junio de 2021, solicitó a la parte reclamada acceso a las grabaciones en las que dicha entidad le informaba de la reducción del interés aplicado en la cuota de su tarjeta, grabación que le es facilitada y, pese a que en ella se dice que la cuota ha de bajar, en realidad no sucede así, al haber hecho la parte reclamada, con anterioridad, una reducción de los intereses que no le fue notificada.

Manifiesta que, al continuar las discrepancias contractuales, presenta numerosas reclamaciones sin obtener respuesta, por lo que deja de pagar los recibos y empieza a recibir llamadas de una empresa de recobros con amenazas, recibiendo también llamadas sus familiares informando de la deuda de la parte reclamante.

Con fecha 3 de febrero de 2023, ha reiterado su solicitud de acceso a las grabaciones relativas a las condiciones contractuales de la activación de la tarjeta.

La parte reclamante manifiesta que, en conversación telefónica, la parte reclamada le indica que no le pueden facilitar las grabaciones, por lo que, en fecha 7 de junio de 2023, reitera su solicitud de acceso a las grabaciones relativas a las condiciones contractuales de la tarjeta, las de la empresa de recobro en las que indican que si no paga le embargan, así como la llamada de la parte reclamada negando el acceso a lo solicitado.

En fecha 12 de junio de 2023, recibe respuesta indicando que han dado respuesta a su petición en correos anteriores, pero la parte reclamante manifiesta que solo se facilitó la grabación donde se informaba del cambio de condiciones, no el resto de las grabaciones solicitadas, por lo que la parte reclamada, en fecha 13 de junio de 2023, solicita que especifique fecha y hora del resto de llamadas y, en esa misma fecha, la parte reclamante indica que solicita las grabaciones de la penúltima y antepenúltima

conversación mantenida con dicha entidad, así como, en relación con la empresa de recobros, una llamada recibida el mes pasado (mayo).

En fecha 15 de junio de 2023, la parte reclamada indica que no es posible localizar la llamada "sin aportar ningún dato para su localización", volviendo a hacer alusión a respuestas de correos anteriores.

Manifiesta que, el 7 de julio de 2023, recibe llamada de la parte reclamada indicando que van a facilitarle todo lo solicitado, pero no ocurre, por lo que, en fecha 28 de diciembre de 2023, reitera su solicitud y recibe respuesta, en fecha 2 de enero de 2024, indicando que ya le fue enviada la documentación solicitada y que, respecto a las llamadas debe indicar qué grabaciones desea.

En fecha de 2 de enero de 2024, la parte reclamante reitera que las grabaciones son las indicadas en comunicaciones anteriores. Junto a la reclamación aporta copia de e-mails intercambiados al respecto.

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.

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 2 de abril de 2024, 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, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

“A estos efectos, el 13 de junio de 2023, BKCF solicitó al Reclamante las fechas precisas relativas a las grabaciones solicitadas, de forma que resultase posible para la entidad poder identificarlas y facilitárselas, como ya se había efectuado con la llamada de mayo de 2021. Se adjunta captura de la comunicación remitida desde BKCF al efecto.”

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, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

“Por lo que solicito que al no tener todos los datos para mi defensa ante esta situación tras las amenazas de las empresas de cobros y en especial la última llamada de la empresa (...), dónde me indican que si grabo la conversación y cito textualmente “vamos a arremeter contra ti y hundirte” y que “propón la cantidad que tú creas conveniente y esto se acaba” sea la Agencia Española de Protección de Datos quién tome las medidas oportunas haciendo Justicia ya

que en mi parte no dispongo de todas las grabaciones y datos para poder estar en equidad ante la exposición de los hechos ante un Juez.”

QUINTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamante, se traslada a la parte reclamada, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, formulando, en síntesis, las siguientes alegaciones:

“Dado que BKCF ya ha presentado sus alegaciones pertinentes al caso y no constan hechos nuevos ni se incorpora nueva información o prueba documental en las alegaciones del Reclamante, esta parte, remitiéndose a sus previos escritos y a lo manifestado en las previas alegaciones”.

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 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, 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 regirán 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 2 de abril de 2024, 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 conciernan 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

Conclusión

Comenzaremos diciendo que esta reclamación solo tendrá en cuenta si el derecho solicitado, derecho de acceso ante BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A., ha sido atendido o no. El resto de las cuestiones planteadas por la parte reclamante sobre la tarjeta en cuestión o las llamadas realizadas por la empresa (...), no serán tenidos en cuenta en esta resolución.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la entidad reclamada ha contestado a esta Agencia, pero no acredita haber atendido la totalidad del acceso solicitado. Solo se le ha dado al acceso a una de las grabaciones, pero no al resto.

En este caso la parte reclamada debe contestar a la parte reclamante, remitiéndole la preceptiva respuesta a su solicitud, indicando las causas por las que se deniega el acceso al resto de llamadas telefónicas solicitadas por el reclamante.

Así, no cabe aceptar que la respuesta que corresponda dar pueda manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo, como es la formulación de alegaciones con motivo del presente procedimiento, iniciado precisamente por no atender debidamente la solicitud en cuestión, sino que deberá darse respuesta al propio reclamado.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos en los ficheros o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

Por tanto, la solicitud que se formule obliga al responsable a dar respuesta expresa en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

Dado que no se acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir a la parte reclamante informándole sobre la decisión que haya adoptado a propósito de la solicitud de ejercicio de derechos, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

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

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el Artículo 15 del RGPD e instar a BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A. con NIF A82650672, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición de acceso a las grabaciones solicitadas, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del art. 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el

artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el art. 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a BANKINTER CONSUMER FINANCE E.F.C., S.A..

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 art. 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