

**Expediente N.º: EXP202213707**

RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO  
VOLUNTARIO

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 25 de enero de 2024, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.** (en adelante, la parte reclamada), mediante el Acuerdo que se transcribe:

<<

**Expediente N.º: EXP202213707**

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13 de noviembre de 2022, **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirige contra ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. con NIF B82064833 (en adelante, la parte reclamada).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que la parte reclamada, sin previo aviso, incluyó en su fichero de solvencia, sus datos personales el 12 de agosto de 2021.

Manifiesta que ha tenido conocimiento de la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia de la parte reclamada porque se le ha impedido acceder a la contratación de préstamos en entidades financieras, así como formalizar la contratación de determinados servicios como cambio de compañía telefónica y de luz, por constar sus datos en el citado fichero.

Señala además, haber solicitado acceso ante la parte reclamada en fechas 12 y 30 de agosto de 2021 sin obtener respuesta.

En fecha 14 de octubre de 2022 solicitó acceso de nuevo, recibiendo respuesta el 25 de octubre de 2022 indicándole que sus datos personales habían sido incluidos en el citado fichero a solicitud de BBVA desde el 12 de agosto de 2021.

Aporta junto a su reclamación Informe del Banco de España de fecha 21 de febrero de 2022 con las siguientes conclusiones:

*“1-Se observa, por parte de la entidad reclamada, que:*

- i. Sobre el contrato de tarjeta, la actuación de la entidad podría constituir un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios bancarios al haber incumplido el deber de custodia de documentos justificativos de la relación jurídica mantenida con su cliente.*
- i. Respecto a la solicitud de un documento en el que se recojan los conceptos aplicados por el uso de la tarjeta, este Departamento considera que la entidad reclamada no se ha apartado de las buenas prácticas bancarias en su actuación dado que la entidad ha facilitado a su cliente la documentación solicitada.*
- ii. Sobre los gastos de formalización de su operación hipotecaria, no cabe emitir ningún pronunciamiento por los motivos expuestos en el apartado ii. Sobre los gastos de formalización del informe.*

*2.- Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo perjudicada, a los correspondientes órganos judiciales ”.*

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), el 9 de enero de 2023, 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.

Con fecha 12 de enero de 2023, la parte reclamada presentó escrito de contestación al traslado aportando la siguiente documentación:

- Copia de las respuestas de ASNEF-EQUIFAX a las peticiones de ejercicio de los derechos de acceso, de fechas 24 de agosto de 2021, 01 de septiembre de 2021 y 17 de octubre de 2022, y cancelación, de fecha 21 de diciembre de 2022, en materia de protección de datos realizadas por la parte reclamante, en la que se incluye la dirección de correo electrónico a la que se deberá notificar la respuesta.

- - Copia de la contestación de 12 de enero de 2022 enviada a la parte reclamante informando de las gestiones llevadas a cabo y facilitando nuevamente su situación en el fichero ASNEF-EQUIFAX.
- - Copia de la Certificación de fecha 10 de enero de 2022 emitida por el prestador del Servicio de Generación, Impresión, y Puesta a Disposición del Servicio de Envíos Postales -Correos y/o Unipost-SERVIFORM, S.A. certificando la fecha de inclusión de la notificación de referencia, junto al resto de comunicaciones emitidas en el proceso, y fecha en la que fue puesta a disposición del servicio de envíos postales (17 de agosto de 2021).
- - Copia de la notificación de inclusión.
- - Albarán y nota de entrega en la oficina de Correos **XXXXXXX** y de Hispapost, de fechas 17 de agosto de 2021, con su fecha valor de admisión.
- - Copia de la devolución de dicha notificación, con los motivos indicados por el servicio de envíos postales, "Señas Incorrectas".

Además ASNEF-EQUIFAX manifiesta entre otros extremos lo siguiente:

- Que tras la consulta en su Servicio de Atención al Consumidor de los expedientes registrados a nombre de D. **A.A.A.**, titular del DNI **\*\*\*NIF.1**, informa que las solicitudes sobre las cuales reclama respuesta, de fecha 12 de agosto de 2021 y 30 de agosto de 2021, fueron tramitadas por su parte bajo los números de expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.1** y **\*\*\*EXPEDIENTE.2**.
- Que ambas solicitudes se gestionaron como un derecho de acceso, informando a D. **A.A.A.** de su situación en sus ficheros ASNEF-EQUIFAX.
- Que las respuestas se emitieron con fecha 24 de agosto de 2021 y 01 de septiembre de 2021 respectivamente a través de correo electrónico, como había solicitado la parte reclamante.
- Que tras la revisión de dichos expedientes con motivo de la presente reclamación, han podido comprobar que el email utilizado para su respuesta ha sido erróneo, ya que se envió a la dirección **\*\*\*EMAIL.1** siendo la dirección correcta **\*\*\*EMAIL.2**, lo que ha impedido su recepción por el destinatario.
- Que con posterioridad a estos dos expedientes se tramitó el expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.3**, recibido el 14 de octubre de 2022, y del cual D. **A.A.A.** hace mención en su reclamación, donde se facilitaba el acceso a sus datos personales y el expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.4**, de fecha 11 de diciembre de 2022, donde se gestionó un derecho de cancelación procediendo a la baja de los datos aportados por la entidad BBVA, S.A., el 21 de diciembre de 2022.
- Que conforme figura en los citados expedientes de acceso a los datos obrantes en el fichero ASNEF-EQUIFAX, los datos de la parte reclamante se incluyeron en dicho fichero el 12 de agosto de 2021 a instancia de BBVA, por una deuda

derivada de una tarjeta de crédito contratada con esa entidad. Figurando como fecha de visualización de los datos el 11 de septiembre de 2021. Y constando en cada uno de los expedientes el Histórico de Consulta, con las entidades que han accedido a los datos de la parte reclamante en los seis meses anteriores.

- Sobre la ausencia de notificación de la inclusión de sus datos en el fichero a instancias de BBVA, S.A. en el fichero ASNEF-EQUIFAX, indica que, tras la consulta al fichero Auxiliar de Notificaciones en el fichero ASNEF-EQUIFAX, consta que la misma le fue notificada mediante la notificación de referencia **\*\*\*NOTIFICACIÓN.1**, emitida el 13 de agosto de 2021 a través de correo postal ordinario a la dirección consignada por el acreedor, esto es, **\*\*\*DIRECCIÓN.1**. No obstante, informa que consta su devolución, registrada en nuestros sistemas desde el 29 de octubre de 2021.
- Y que ha elaborado contestación para D. **\*\*\*DIRECCIÓN.1**, enviada con carácter certificado con acuse de recibo a la dirección postal indicada en la presente reclamación, informando de las gestiones llevadas a cabo y facilitando nuevamente su situación en nuestros ficheros.

**TERCERO:** Con fecha 13 de febrero de 2023, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

**CUARTO:** La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

- El 13 de agosto de 2021 se remitió, por la parte reclamada, notificación de inclusión en el fichero ASNEF-EQUIFAX a la parte reclamada, así como que dicha notificación fue devuelta sin que fuera entregada a dicha parte, indicando el servicio de envíos postales como motivo de la devolución, "Señas Incorrectas". Incorporándose los datos de la devolución de la notificación al sistema de información de la parte reclamada en fecha 29/10/2021.
- No constando que la parte reclamante haya realizado ninguna actuación tendente a la notificación de la inclusión de los datos de la parte reclamante con posterioridad a la fecha en que tuvo constancia de la devolución de la notificación por los servicios postales.
- Que la parte reclamante ejerció el derecho de acceso en materia de protección de datos ante la parte reclamada en fechas 12 de agosto de 2021, 30 de agosto de 2021 y 14 de octubre de 2022. Solicitando que la respuesta a los ejercicios de derecho de acceso se le remitiera a su correo electrónico **\*\*\*EMAIL.2**.
- Que la parte reclamada tramitó los ejercicios de derecho de acceso de agosto de 2021, bajo los números de expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.1** y

**\*\*\*EXPEDIENTE.2**; emitiendo respuestas a las mismas con fecha 24 de agosto de 2021 y 01 de septiembre de 2021, respectivamente. A la dirección de correo electrónico **\*\*\*EMAIL.3**.

- Que dichas respuestas se enviaron a la dirección de correo electrónico **\*\*\*EMAIL.3**, que es distinta a la facilitada por la parte reclamante para su envío **\*\*\*EMAIL.2**, con lo que ésta no llegó a recibir nunca la respuesta emitida por ASNEF- EQUIFAX lo que motivó la presentación de la tercera reclamación de fecha 14 de octubre de 2022.
- Que esta tercera reclamación bajo el expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.3** fue contestada por ASNEF-EQUIFAX en fecha 17 de octubre de 2022, y enviada la respuesta a la dirección de correo electrónico correcta **\*\*\*EMAIL.3**, que se correspondía con la facilitada por la parte reclamante al presentar los tres ejercicios del derecho de acceso en materia de protección de datos ante la parte reclamada.
- Esta última contestación fue aportada por la parte reclamante junto a la reclamación presentada ante la AEPD.
- Asimismo, consta que la petición de cancelación de datos realizada por la parte reclamante de fecha 11 de diciembre de 2022, fue tramitada por la parte reclamada bajo el expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.4**, figurando como fecha de respuesta a la dicha petición el 21 de diciembre de 2022, y figurando como dirección de correo electrónico de remisión de dicha respuesta la dirección de correo electrónico facilitada por la parte reclamante.

Con fecha 16 de junio de 2023 se remitieron requerimientos de información a BBVA, y a ASNEF-EQUIFAX.

A BBVA se le requirió la siguiente información:

- 1.- Copia del contrato número **\*\*\*XXXX** de la tarjeta SHOP CAR MASTERCARD dada de alta por BBVA a nombre de la parte reclamante.
- 2.- Copia del contrato número **\*\*\*XXXX** dado de alta por BBVA a nombre de la parte reclamante.
- 3.- Documentación justificativa de los requerimientos de pago de la deuda efectuados a la parte reclamante.
- 4.- Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de la parte reclamante en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.
5. Documentación justificativa de las comunicaciones de los datos de la parte reclamante para su inclusión/exclusión en el fichero de deudores ASNEF-EQUIFAX.
- 6.- Cualquier otra información que considere oportuna.

En su escrito de contestación a dicho requerimiento de información BBVA realiza entre otras las siguientes manifestaciones:

- Aporta copia de la solicitud de la parte reclamante de la tarjeta de Mercadona de fecha 05 de diciembre de 2011. Junto con un documento denominado “REGLAMENTO TARJETA MERCADONA” en cuyo apartado uno figura que la tarjeta será emitida por la entidad UNOE BANK S.A. Indicando que el contrato de la citada tarjeta fue dado de alta en los sistemas del BBVA con el número **\*\*\*XXXX**, el 16 de enero de 2012.
- Y manifestando que, con motivo de la terminación del acuerdo de colaboración entre Mercadona y BBVA, la referida tarjeta fue sustituida por la Tarjeta de BBVA Mastercard Shop Card número **\*\*\*XXXX**, indicando que dicha tarjeta fue enviada al domicilio de la parte reclamante el 16 de diciembre de 2019. Aporta documento de información de la terminación del acuerdo de colaboración entre ambas entidades junto con el documento de “CONDICIONES GENERALES DE LA TARJETA MASTERCARD SHOP CARD”.

Si bien los documentos aportados son documentos genéricos de comunicación de la terminación del acuerdo entre Mercadona y BBVA y de condiciones generales de la nueva tarjeta, en los que no figura la identificación de la persona a la que se dirigen, ni la fecha en la que se emiten y sin que estos documentos se encuentren firmados.

- Asimismo, remite movimientos de la referida tarjeta BBVA Mastercard Shop Card a partir del 16 de enero de 2020.
- Para tratar de justificar la existencia de requerimiento de pago de la deuda a la parte reclamante antes de su inclusión en el fichero ASNEF-EQUIFAX el 12 de agosto de 2021 aporta certificados emitidos por ASNEF- EQUIFAX y SERVIFORM,S.A. de que se requirió el pago de la deuda en fechas 15 de junio de 2021 y 15 de julio de 2022, en los que consta que esos requerimientos de pago fueron enviados por correo ordinario los días 16 y 17 de junio y julio de 2021, a la dirección postal de la parte reclamante, sin que conste que los citados requerimientos hayan sido devueltos.
- Aporta también Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de la deudores en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.

A ASNEF-EQUIFAX se le requirió la siguiente información:

- 1.- Copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para inclusión de la parte reclamante como deudor en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX
2. Documentación justificativa de las comunicaciones entre ASNEF-EQUIFAX y BBVA para la inclusión/exclusión en el fichero de deudores ASNEF, de los datos de la parte reclamante.



3.- Documentación de las gestiones realizadas por ASNEF-EQUIFAX con BBVA, ante la imposibilidad de realizar la notificación de la inclusión de la parte reclamante en el fichero de deudores de ASNEF-EQUIFAX, por “Señas incorrectas” según motivo indicado por el servicio de envíos postales.

4.- Cualquier otra información que considere oportuna.

En su escrito de contestación al requerimiento ASNEF- EQUIFAX realiza entre otras las siguientes manifestaciones:

- Que aporta copia del contrato suscrito entre BBVA y ASNEF-EQUIFAX para la inclusión de deudores en el registro de deudores gestionado por ASNEF-EQUIFAX.
- En relación con la inclusión de los datos de la parte reclamante en el fichero manifiesta que, los datos cedidos al fichero ASNEF-EQUIFAX por BBVA, S.A. se dieron de alta el 12/08/2021 por impago de tarjeta de crédito en calidad de titular, y en la que existía un saldo impagado. Y que a esta operación se le asignó el código correspondiente.
- Que la cancelación de los datos se lleva a cabo el día 21 de diciembre de 2022 y que el día 11 de diciembre de 2022 la parte reclamante dirigió escrito a ASNEF-EQUIFAX ejerciendo su derecho de cancelación.
- A continuación tras describir la operativa que sigue para todos los procesos de envío de cartas de Notificación de Inclusión, indica que en el caso concreto de la parte reclamante según la consulta al fichero Auxiliar de Notificaciones en el fichero ASNEF-EQUIFAX, consta que la inclusión en el fichero de sus datos por parte de BBVA SA fue notificada bajo la comunicación de referencia **\*\*\*NOTIFICACIÓN.1**, emitida el 13 de agosto de 2021 a través de correo postal ordinario a la dirección consignada por BBVA SA, esto es, **\*\*\*DIRECCIÓN.2**.
- Desde el 29 de octubre de 2021 consta devolución de la misma, siendo el motivo seleccionado por el servicio de envíos postales el 01, que corresponde a “Señas Incorrectas”.
- Al recibir la devolución de la notificación, tal y como se ha indicado previamente, se genera una solicitud de confirmación a la entidad, con fecha 29 de octubre de 2021, para que revise la dirección de envío de la notificación y proceda a la baja del dato si es errónea o la confirme como correcta. Y que la entidad, con el usuario **\*\*\*USUARIO.1**, les indica que la dirección es correcta y por consiguiente el dato permanece dado de alta en el fichero.

QUINTO: De acuerdo con el informe recogido de la herramienta AXESOR, la entidad ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L. es una pequeña empresa constituida en el año 1998, y con un volumen de negocios de 23.879.231 € en el año 2022.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

## I

### Competencia

De acuerdo con lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 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

### Obligación incumplida

El artículo 15 del RGPD, reconoce el derecho de acceso señalando lo siguiente:

*"1. El interesado tendrá 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 y a la siguiente información:*

*a) los fines del tratamiento;*

*b) las categorías de datos personales de que se trate;*

*c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;*

*d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;*

*e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;*

*f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;*

*g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;*

*h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.*



*2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.*

*3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.*

*4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”*

### III

#### Propuesta de sanción

De conformidad con las evidencias de las que se dispone en el presente momento de acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que la parte reclamante solicitó a la parte reclamada su derecho de acceso el 12 y 30 de agosto de 2021.

En respuesta al ejercicio de su derecho de acceso, la parte reclamada tramitó su solicitud de acceso bajo los números de expediente **\*\*\*EXPEDIENTE.1** y **\*\*\*EXPEDIENTE.2**; emitiendo respuestas a las mismas con fecha 24 de agosto de 2021 y 01 de septiembre de 2021, respectivamente, a la dirección de correo electrónico **\*\*\*EMAIL.3**, pese a que la dirección de correo electrónico facilitada era **\*\*\*EMAIL.2**, con lo que la parte reclamante no llegó a recibir nunca ninguna de las dos respuestas emitidas.

Estos hechos motivaron la presentación de la tercera solicitud de acceso realizada por el reclamante de fecha 14 de octubre de 2022, siendo esta última contestada correctamente en fecha 17 de octubre de 2022, al ser enviada a la dirección de correo electrónico correcta.

Estos hechos se constatan a través de los informes elaborados por ASNEF- EQUIFAX en respuesta a los ejercicios de derecho de acceso formulados por la parte reclamante que ha habido varias entidades que han consultado los datos de la parte reclamante mientras ésta ha estado inscrita en el fichero.

En definitiva, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que la parte reclamada ha vulnerado el artículo 15 del RGPD, al no responder a los dos

primeros accesos solicitados, al ser remitidos a una dirección de correo electrónico errónea, tal y como reconoce la parte reclamada, por lo que tales hechos podrían suponer la comisión de una infracción tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, que dispone lo siguiente:

“Las infracciones de las disposiciones siguientes se sancionarán, de acuerdo con el apartado 2, con multas administrativas de 20 000 000 EUR como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía:

*b) los derechos de los interesados a tenor de los artículos 12 a 22; (...).”*

A efectos del plazo de prescripción de las infracciones, la infracción señalada en el párrafo anterior se considera muy grave conforme al artículo 72.1 de la LOPDGDD, que establece que:

“En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes:

(...)

*k) El impedimento o la obstaculización o la no atención reiterada del ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.”*

#### IV

Las multas que se impongan deberán ser, en cada caso individual, efectiva, proporcionada y disuasoria, conforme a lo establecido en el artículo 83.1 del RGPD.

Por tanto, procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD, y con lo dispuesto en el artículo 76 de la LOPDGDD, respecto al apartado k) del citado artículo 83.2 RGPD.

El artículo 83.2 del RGPD establece que:

*“Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j).”*

*Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta:*

*a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido;*

*b) la intencionalidad o negligencia en la infracción;*

*c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*

*d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32;*

*e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento;*

*f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción;*

*g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción;*

*h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida;*

*i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas;*

*j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”*

En el presente caso, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se han tenido en cuenta, como agravantes lo siguiente:

- Vinculación de la actividad del investigado con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.
- El desarrollo de la actividad empresarial que desempeña la entidad requiere un tratamiento continuo de datos personales.
- La entidad realiza para el desarrollo de su actividad un elevado volumen de tratamientos de datos personales.
- Naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas, en concreto, la parte reclamante manifiesta que como consecuencia de la inclusión de sus datos en el fichero ASNEF-EQUIFAX se le ha impedido acceder a la contratación de préstamos de otras entidades y a la contratación de determinados servicios como cambio de compañía telefónica y de luz.

Por todo ello, se considera que la sanción que correspondería imponer sería de 5.000 euros por el artículo 15 del RGPD.

Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., con NIF B82064833, por la presunta infracción de conformidad con lo previsto en el artículo 58.2.i) del RGPD, por la presunta infracción del artículo 15 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD.

SEGUNDO: NOMBRAR como instructor a **B.B.B.** y, como secretario, a **C.C.C.**, indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

TERCERO: INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos probatorios, la reclamación interpuesta por la parte reclamante y su documentación, así como los documentos obtenidos y generados por la Subdirección General de Inspección de Datos en las actuaciones previas al inicio del presente procedimiento sancionador.

CUARTO: QUE a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la sanción que pudiera corresponder sería de 5.000 (CINCO MIL EUROS), por la infracción del artículo 15 del RGPD, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

QUINTO: NOTIFICAR el presente acuerdo a ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L., con NIF B82064833, otorgándole un plazo de audiencia de diez días hábiles para que formule las alegaciones y presente las pruebas que considere convenientes. En su escrito de alegaciones deberá facilitar su NIF y el número de expediente que figura en el encabezamiento de este documento.

Si en el plazo estipulado no efectuara alegaciones a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución, según lo establecido en el artículo 64.2.f) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo, LPACAP).

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la LPACAP, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en [Introduzca el texto correspondiente a 4.000 euros, resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, lo que supondrá la reducción de un 20% de su importe. Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en 4.000 euros y su pago implicará la terminación del procedimiento, sin perjuicio de la imposición de las medidas correspondientes.

La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en 3.000 euros.

En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente 4.000 o 3.000 euros deberá hacerlo efectivo mediante su ingreso en la cuenta nº **IBAN: ES00 0000 0000 0000 0000 0000 (BIC/Código**

**SWIFT:XXXXXXXXXX)** abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en la entidad bancaria CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento y la causa de reducción del importe a la que se acoge.

Asimismo, deberá enviar el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento en concordancia con la cantidad ingresada.

Por último, se señala que conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.

935-30102023

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

&gt;&gt;

SEGUNDO: En fecha 7 de febrero de 2024, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **4000 euros** haciendo uso de una de las dos reducciones previstas en el Acuerdo de inicio transcrito anteriormente. Por tanto, no ha quedado acreditado el reconocimiento de responsabilidad.

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

## 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, 64.2 y 68.1 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 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



## Terminación del procedimiento

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), bajo la rúbrica “*Terminación en los procedimientos sancionadores*” dispone lo siguiente:

*“1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.*

*2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.*

*3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente.”*

De acuerdo con lo señalado,  
la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

**PRIMERO:** DECLARAR la terminación del procedimiento **EXP202213707**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

**SEGUNDO:** NOTIFICAR la presente resolución a **ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.**

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 según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán interponer 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.



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

937-17112023