

Expediente N.º: EXP202311526

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. **A.A.A.** (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 **CREDIRECT PRÉSTAMOS, S.L.** (en adelante, la parte reclamada) 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 mayo de 2023.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la 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 parte reclamada señaló que *"(...) el Departamento de Atención al Cliente de Credirect envió al cliente Requerimiento Formal de Pago certificado que aportamos como Documento nº2 bajo el apercibimiento de proceder a incluir sus datos personales en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX en caso de persistir en el impago."*

Dicho requerimiento no ha sido atendido, ni para proceder al pago de las cantidades pendientes ni con ninguna otra finalidad, el cliente no se ha puesto en contacto en ningún momento con Credirect para ejercitar derecho alguno que le asista, Credirect no ha recibido por parte del cliente solicitud de ejercicio de derechos de protección de datos."

"(...) Toda vez que se le ha comunicado en varias ocasiones el pago y que la parte actora no ha abonado ni siquiera el principal de los préstamos Credirect no puede dar de baja al usuario de tal fichero, para evitar que repita la operación de enriquecimiento injusto."

TERCERO: En relación al escrito remitido en respuesta a la solicitud de información realizada por esta Agencia, y dado que había determinados aspectos que era

necesario aclarar, se remitió un escrito a la parte reclamada indicando que debería complementar la documentación inicialmente remitida aportando *“copia de la contestación a la parte reclamante en la que se atienda o deniegue motivadamente los derechos solicitados.”*

La parte reclamada contestó aportando copia de un correo electrónico remitido con fecha 06 de marzo de 2023 en el que indican que *“(…) adjuntamos los contratos de su cliente y carta de acuerdo de pago hasta el principal prestado, dicho importe deberá ser abonado en las próximas 24-48 horas, para la cancelación del expediente. (…)”*

CUARTO: 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 18 de octubre 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 parte reclamada señaló, en síntesis, que la parte reclamante contrató dos préstamos personales con la entidad, y que, al no ser abonados en la fecha establecida, le remitió varios correos electrónicos informándole de que sus datos podrían ser incluidos en ficheros de solvencia patrimonial, sin que les conste ningún nuevo contacto de la parte reclamante.

Continúa indicando la parte reclamada que

“(…) En fecha 26 de mayo de 2023, el reclamante remite a mi representada el escrito que ha aportado y que ha dado inicio al expediente manifestando el desconocimiento de la deuda y solicitando de nuevo documentación, que fue aportada tanto en el momento de la celebración del contrato como en fecha 07 de marzo de 2023 mediante comunicación que remitió mi representada al reclamante y que hemos aportado al expediente en nuestro último escrito de 24 de octubre de 2023.

En fecha 26 de junio de 2023, mi representada, una vez más y en aras de evitar un procedimiento judicial con el reclamante se avino a reconocer de nuevo la nulidad de los intereses remuneratorios de los contratos XXXXXX y XXXXXX, adjuntando la documentación relativa a los mismos, -resaltamos, por tercera vez y en atención a los derechos del reclamante- Aportamos la contestación como Documento nº 6.”

QUINTO: 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 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 18 de octubre 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 LOPDGGDD, 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

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 parte reclamante ejercitó los derechos de acceso y limitación.

- Respecto del derecho de acceso, *"(...) cómo se ha generado dicho importe, principal, intereses aplicados, comisiones, etc., (...)"*, la entidad no ha aportado prueba documental alguna que permita considerar que haya contestado a la parte reclamante facilitándole los datos solicitados.

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.

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.

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. en lo relativo al derecho de acceso, regulado en el artículo 15 del RGPD.”

- En cuanto al derecho de limitación, la parte reclamada ha manifestado que existe una deuda pendiente de pago, de la que ha informado a esta Agencia durante la tramitación del presente procedimiento, sobre la que no consta que haya sido impugnada ante los órganos competentes. La parte reclamada ha aportado copia de un correo electrónico remitido a la parte reclamante con fecha 26 de junio de 2023, en el que “(...) *adjuntamos documentación solicitada con respecto a la contratación realizada, y acuerdo de pago por el principal prestado (...)*”

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.

En consecuencia, procede desestimar la reclamación presentada en relación con el derecho de limitación regulado en el artículo 18 del RGPD.

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 D. **A.A.A.**, en relación con el ejercicio del derecho de acceso, al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 15 del RGPD e instar a **CREDIRECT PRÉSTAMOS, S.L.** con NIF B88569959, 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 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 artículo 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 artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: DESESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** contra **CREDIRECT PRÉSTAMOS, S.L.** en relación al artículo 18 del RGPD.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **CREDIRECT PRÉSTAMOS, 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 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