

- **Expediente N.º: EXP202306619**

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.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 25 de enero 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 señala que la parte reclamante no ha solicitado en ningún momento su baja del fichero de Asnef.

*"(...) ante el Anexo 1 adjunto a la reclamación, en el cual no se adjunta el certificado de acuse de recibo de nadie, debemos indicar que, mi mandante tiene su domicilio en ***DIRECCION.1, por lo que no consta la recepción de dicha comunicación. (...)"*

Toda vez que la parte reclamante no ha ejercitado ninguna acción de protección de sus datos personales mi mandante no ha efectuado ninguna respuesta hasta este momento en relación lo solicitado, sin embargo, sí que se le ha enviado requerimiento de pago a su teléfono móvil (DOCUMENTO N°7 Y N°8)."

*"Una vez formalizado los dos contratos, mi mandante, desde la cuenta corporativa hola@creditero.es remitió al correo electrónico facilitado por la actora (**EMAIL.1) los siguientes documentos (por cada contrato):*

- 1. Los Términos y Condiciones Generales del Préstamo.*
- 2. El contrato de préstamo: Condiciones Particulares del Contrato.*
- 3. La Información Normalizada Europea sobre el Crédito al Consumo.*

(...) Una vez vencido el préstamo, los empleados de mi mandante contactaron vía telefónica, y vía SMS con la actora en varias ocasiones a los efectos de reclamar la devolución del préstamo.

Concretamente, en fecha 23 de junio de 2022, mi mandante diligentemente realizó una reclamación de la cantidad dineraria que la consumidora adeudaba a la entidad.

En la comunicación, mi mandante no sólo recordaba la existencia de una deuda impagada por parte de la actora, sino que también le facultaba para realizar el pago en los 10 días siguientes a la comunicación. Advirtiéndole igualmente que el impago de la deuda tras la reclamación supondría la inscripción de sus datos personales en el fichero nacional de impagados ASNEF-EQUIFAX. (...)"

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 10 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, señalando, en síntesis, que la parte reclamante contrató un préstamo personal al consumo, y que no ha abonado nada. *"Por ello, a la fecha del vencimiento del préstamo, en fecha 23 de junio de 2022 Credirect realizó una reclamación certificada de la cantidad dineraria que la consumidora adeudaba a la entidad. En tal comunicación, que ha sido adjuntada al expediente, se advertía a la clienta de forma específica que el impago de la deuda tras la reclamación supondría la inscripción de sus datos personales en el fichero de impagados ASNEF-EQUIFAX."*

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 10 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 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

En el presente caso, del examen de la documentación aportada por las partes, ha quedado acreditado que la parte reclamante remitió su solicitud de acceso y limitación al tratamiento de sus datos a una dirección errónea, que no coincide con la de la parte reclamada. Por ello, no puede considerarse que los derechos fueran correctamente ejercitados.

No obstante lo anterior, la parte reclamada, al tener conocimiento de la pretensión de la parte reclamante, ha comunicado que, una vez contratado el préstamo personal, le remitió copia de las condiciones contractuales del mismo a la dirección de correo electrónica facilitada en la contratación. Asimismo, en cuanto a la solicitud de baja cautelar de los datos de los ficheros de solvencia patrimonial, ha señalado que no procede, al existir una deuda pendiente de pago, previamente requerida.

En consecuencia, procede desestimar la reclamación presentada.

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^a **A.A.A.** contra **CREDIRECT PRÉSTAMOS, S.L.**.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **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

C/ Jorge Juan, 6
28001 – Madrid

www.aepd.es
sedeagpd.gob.es

