

- **Expediente N.º: EXP202312077**

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: Con fecha 13 de julio de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER EFC, EP, S.A.U.** (en adelante, la parte reclamada) por no haber sido debidamente atendido su derecho de supresión.

La parte reclamante manifiesta que, tras solicitar la supresión de sus datos personales ante la entidad reclamada, ésta remitió respuesta indicando que se procedía a la supresión. No obstante lo anterior, señala que sus datos continúan incluidos en el sistema de información crediticia Asnef.

Junto a su reclamación aporta:

- Respuesta de la parte reclamada, con fecha 22 de junio de 2023, en la que, a su solicitud de *“(...) cancelación de los datos registrados en los ficheros BADEXCUG/Experian y ASNEF/Equifax, y cualesquiera otros de solvencia patrimonial en los que pudiera haberse incluido”* le indican que *“(...) una vez realizadas las comprobaciones oportunas, nos complace comunicarle que actualmente estamos realizando las modificaciones oportunas para que no consten sus datos declarados por ninguna entidad del Grupo CaixaBank a los ficheros de solvencia negativa BADEXCUG/Experian y ASNEF/Equifax.”*
- La respuesta recibida de Equifax, con fecha 07 de julio de 2023, denegando su solicitud de supresión de sus datos, ya que dichos datos han sido confirmados por la entidad acreedora CaixaBank Payments & Consumer EFC, EP, S.A.U por la existencia de una deuda.

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

La parte reclamada señaló:

“1.-) Que, el reclamante alega que CaixaBank Payments & Consumer le indicó, en fecha 29 de junio de 2023 que la Entidad estaba realizando las modificaciones

oportunas para que no constaran los datos del reclamante en ficheros de solvencia patrimonial. (...)

El reclamante, también alega que, en fecha 7 de junio de 2023, sus datos según incluidos en ficheros de solvencia patrimonial, y aporta documentación referida al fichero Experian.

Destacar que en el escrito de CaixaBank Payments & Consumer se indica que se están realizando los trámites, pero no se confirma que los datos ya hayan sido excluidos de los sistemas de información crediticia, debido a que este trámite implica una serie de actuaciones previas. CaixaBank Payments & Consumer, proporcionó esta respuesta porque el crédito que debe el reclamante estaba siendo objeto de estudio con el fin de incluirlo en una venta de cartera de créditos.

Finalmente, el crédito asociado al reclamante, no fue incluido en la venta de cartera que tenía prevista CaixaBank Payments & Consumer. Sin perjuicio de lo anterior, los datos del reclamante dejaron de ser comunicados a sistemas de información crediticia en fecha 7 de agosto de 2023. Asimismo, a fecha de la presente respuesta, CaixaBank Payments & Consumer no declara datos relativos al interesado en sistemas de información crediticia. (...)"

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante dado que la parte reclamada ha dado respuesta al traslado efectuado por la AEPD, de acuerdo con lo establecido en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, indicando las medidas adoptadas con respecto a la reclamación. No obstante, no acredita la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio del derecho de supresión de la parte reclamante, conforme dispone el artículo 12.4 de la LOPDGDD.

En consecuencia, con fecha 13 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.

La parte reclamada indica que ha procedido a remitir un escrito a la parte reclamante, aportando copia del mismo, informándole que "(...) tenemos registrado a su nombre en nuestros sistemas los contratos o relaciones comerciales que le indicamos a continuación: Número de solicitud viva: (...)"

Por dicha razón, no resulta posible proceder a la supresión de sus datos de carácter personal incluidos en nuestros sistemas sin cancelar estos contratos o relaciones comerciales previamente, ya que los datos cumplen con la finalidad de posibilitarnos su gestión.

En consecuencia, le rogamos que, si quiere que sus datos personales sean suprimidos en nuestros ficheros, proceda previamente a la cancelación de los contratos o relaciones comerciales relacionados."

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 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 13 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 supresión

El artículo 17 del RGPD, que regula el derecho de supresión de los datos personales, establece lo siguiente:

"1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;*
- b) el interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;*
- c) el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;*
- d) los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;*
- e) los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;*
- f) los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.*

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento, teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;*
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;*
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;*
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, de conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1 pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o*
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones".*

V Conclusión

El procedimiento de derechos se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados en la normativa de protección de datos. Por ello, en el presente caso, sólo se analizarán los hechos referidos a esos derechos, quedando fuera el resto de cuestiones.

En el supuesto aquí analizado, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el primer párrafo de este Fundamento de Derecho, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó la supresión de sus datos en los ficheros de solvencia patrimonial, y que la parte reclamada le contestó indicando que estaban realizando las modificaciones oportunas para que no consten sus datos declarados por ninguna entidad del Grupo CaixaBank a los ficheros de solvencia negativa BADEXCUG/Experian y ASNEF/Equifax.

Sin embargo, cuando la parte reclamante solicitó la supresión de sus datos ante Equifax, esta entidad le denegó el derecho porque los datos habían sido confirmados por Caixabank, entidad acreedora.

Durante la tramitación del presente expediente la parte reclamada señaló que, cuando contestó a la parte reclamante, aún se estaban haciendo las modificaciones correspondientes, no constando ya sus datos en el momento de contestar a esta Agencia. Sin embargo, la parte reclamada no había aportado prueba documental alguna que permitiese considerar que había contestado expresamente a la parte reclamante informándole que sus datos ya no constaban en los ficheros de solvencia patrimonial.

No obstante, durante la tramitación de este procedimiento de derechos, la parte reclamada ha remitido un escrito a la parte reclamante denegándole la supresión de sus datos ya que tiene productos contratados en vigor.

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 del interesado en los ficheros de la entidad 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.

En este caso, sin embargo, consta que durante la tramitación de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, formulada precisamente por esa falta de respuesta adecuada a la solicitud de ejercicio de derechos, la parte reclamada ha aportado documentación acreditando la comunicación remitida al interesado denegando

motivadamente su solicitud. Esta respuesta, por tanto, se produce una vez rebasado el plazo establecido.

A este respecto, cabe precisar que la respuesta que corresponde realizar no puede manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo. Por consiguiente, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, conjugando la información obrante en el expediente con la normativa referida en los apartados precedentes, procede estimar por motivos formales la presente reclamación al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable del fichero en orden a emitir una nueva certificación sobre la atención del derecho.

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

PRIMERO: ESTIMAR por motivos formales, la reclamación formulada por D. **A.A.A.** contra **CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER EFC, EP, S.A.U.**. No obstante, no procede la emisión de nueva certificación por parte de la parte reclamada, al haberse emitido la respuesta extemporáneamente, sin que se requiera la realización de actuaciones adicionales por parte del responsable.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D. **A.A.A.** y a **CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER EFC, EP, S.A.U.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

1381-090823

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