

- Expediente N.º: EXP202210635

RESOLUCIÓN N.º: R/00075/2023

Vista la reclamación formulada el 29 de agosto de 2022 ante esta Agencia por **A.A.A.**, (a partir de ahora la parte reclamante), contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., (a partir de ahora la parte reclamada), por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

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: La parte reclamante ejerció derecho de acceso frente al reclamado con NIF A48265169, y su solicitud, según manifiesta la parte reclamante, no recibió la contestación legalmente establecida.

El reclamante pone de manifiesto que, en fecha 13 de julio de 2022, solicitó a la parte reclamada acceso a todos los movimientos de una cuenta bancaria que se encuentra en mora (indicando el número de cuenta en concreto) y su solicitud no ha sido atendida.

La parte reclamante recibe respuesta, en la que se le informa de la existencia de mora en otra cuenta pero, en esta respuesta no se hace ninguna referencia al derecho de acceso respecto de la cuenta a la que se refiere el reclamante en su solicitud y de la que aporta el número.

El reclamante aporta diversa documentación relativa a la reclamación planteada ante esta Agencia y sobre el ejercicio del derecho ejercitado.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD, que ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la AEPD, consistente en trasladarlas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, se dio traslado de la reclamación a la entidad reclamada para que procediese a su análisis y diera respuesta a la parte reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes.

El reclamado no le da acceso a los movimientos de la cuenta porque dice que no forman parte del derecho de acceso y, porque la deuda de esa cuenta bancaria fue cedida a INTRUM. Solo le facilitan información de otra cuenta que el reclamante tiene.

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 29 de noviembre de 2022, a los efectos previstos en su artículo 64.2 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada y se informó a las partes que el plazo máximo para resolver el presente procedimiento, que se entiende iniciado mediante dicho acuerdo de admisión a trámite, será de seis meses.

El mencionado acuerdo concedió a la entidad reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes.

Dicha entidad formuló, en síntesis, las siguientes alegaciones después de la admisión a trámite.

“...la información correspondiente al Crédito cedido serán cedidos a INTRUM INVESTMENT NUMBER 1 DAC, con domicilio en la dirección arriba indicada, y que, en su condición de responsable del tratamiento, tratará sus datos personales con la única finalidad de gestionar los derechos de crédito cedidos, incluida la gestión de cobro de los mismos, así como dar cumplimiento a las obligaciones legales que sean de aplicación a INTRUM INVESTMENT NUMBER 1 DAC. La base jurídica de la citada cesión de datos personales es la ejecución del contrato amparada además por la existencia de una habilitación legal...”

CUARTO: Examinadas las alegaciones presentadas por la reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas. La parte reclamante no ha presentado alegaciones.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 en relación con el apartado 1 f) del artículo 57, ambos del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en lo sucesivo, RGPD); y en el artículo 47 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).

SEGUNDO: 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 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, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la entidad responsable 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, en el supuesto de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD.

Dicho acuerdo de 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:

“1. 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, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

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”.

No se estima oportuna la depuración de responsabilidades administrativas en el marco de un procedimiento sancionador, cuyo carácter excepcional implica que se opte, siempre que sea posible, por la prevalencia de mecanismos alternativos que tengan amparo en la normativa vigente.

Es competencia exclusiva de esta Agencia valorar si existen responsabilidades administrativas que deban ser depuradas en un procedimiento sancionador y, en consecuencia, la decisión sobre su apertura, no existiendo obligación de iniciar un procedimiento ante cualquier petición realizada por un tercero. Tal decisión ha de basarse en la existencia de elementos que justifiquen dicho inicio de la actividad sancionadora, circunstancias que no concurren en el presente caso, considerando que con el presente procedimiento quedan debidamente restauradas las garantías y derechos del reclamante.

TERCERO: 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.

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 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.

CUARTO: 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*”.

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 conciernen 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 se comunicaron o serán comunicados los datos personales, 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, es decir, el derecho de acceso se otorgará de modo que no afecte a datos de terceros.

En el supuesto aquí analizado, la parte reclamante ejerció su derecho de acceso a los movimientos de una cuenta bancaria a su nombre y su solicitud no fue atendida.

En principio, el reclamado basaba su negativa en dos cuestiones, la primera que lo solicitado no entraba dentro del derecho de acceso y, la segunda, que habían cedido

la cuenta a otra entidad y por tanto era la nueva entidad la que ahora tenía los datos. Ante esta negativa a atender el derecho, la Agencia admite a trámite la reclamación y la entidad reclamada en las alegaciones aportadas, confirma su negativa a dar los datos por estar estos en manos de otra entidad a la que se le ha cedido la cuenta.

Además, el reclamante afirma que lo único que le han facilitado es información y movimientos de otra cuenta bancaria distinta a la que señala en su comunicación dirigida al reclamado.

Como se ha mencionado anteriormente, el reclamante parece que ha tenido dos cuentas y una de ellas sigue activa en la entidad reclamada. Sin embargo, el reclamante solicita los movimientos de la otra, la que ha sido cedida.

Resulta curioso que la parte reclamada manifieste que lo solicitado no entra dentro del derecho de acceso cuando tiene que dar los movimientos de la cuenta cedida y, no plantee ningún problema para facilitarlos de la cuenta que aún conserva. Incluso sin que se le hayan solicitado.

En resumen, tenemos una entidad, la reclamada, que no atiende el derecho bajo la premisa de que los datos solicitados han sido cedidos a otra entidad. Esos datos no pueden ser suprimidos sino bloqueados por lo que, independientemente de que hayan sido cedidos, tiene que disponer de los datos que se hayan producido hasta el momento de la cesión de los mismos en modo bloqueo.

Y, respecto a esta circunstancia hay que añadir que, conforme a la normativa de protección de datos, cuando procede la supresión de los datos conforme al artículo 17 del RGPD no ha de procederse al borrado físico de los mismos sino a su bloqueo, como determina el art. 32 de la LOPDGDD, durante el plazo de prescripción de las acciones para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento. Transcurrido ese plazo deberá procederse a la destrucción de los datos. Por lo tanto, cuando procede la supresión de los datos personales por haber dejado de ser necesarios para la finalidad que justificó su tratamiento, se debe proceder al bloqueo de los datos de carácter personal sometidos a tratamiento. Esta actuación está sometida a determinadas condiciones con las que se pretende asegurar y garantizar el derecho del afectado a la protección de sus datos de carácter personal.

Los datos bloqueados quedarán a disposición de los Tribunales, el Ministerio Fiscal u otras Administraciones públicas competentes, en particular las autoridades de protección de datos, para las exigencias de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y por el plazo de prescripción de estas.

Por ello, se debe atender la solicitud de acceso conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y facilitar a la parte reclamante los datos que fueron objeto del tratamiento, la finalidad de este, el origen y si se comunicaron a terceros.

Por tanto, la premisa del reclamado de no atender el derecho por haber sido cedidos los datos a otra entidad no cabe como justificación, al igual que tampoco lo es la afirmación de que los movimientos de una cuenta no son derecho de acceso.

Por último, aclarar que los movimientos bancarios de una cuenta cuya titularidad se ostenta, contienen datos concernientes al titular de la cuenta por lo que están dentro del derecho de acceso.

En base a cuanto antecede, considerando que el presente procedimiento tiene como objeto que las garantías y los derechos de los afectados queden debidamente restaurados, y dado que no se ha atendido el derecho de acceso solicitado, esta reclamación resulta estimatoria.

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

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por **A.A.A.** e instar a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. con NIF A48265169, 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 de acceso 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 la infracción considerada en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará, de acuerdo con el art. 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

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

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

1037-281122

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