

- **Expediente N.º: EXP202212708**

### 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 10 de octubre de 2022 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.** (en adelante, la parte reclamada) por considerar que no había sido debidamente atendido su derecho de acceso.

La parte reclamante manifiesta que, a raíz de la recepción de varias comunicaciones de empresas de recobro solicitando el pago de una deuda en nombre de la parte reclamada, en fecha 24 de agosto de 2022, solicitó a ésta acceso a sus datos personales objeto de tratamiento y, en concreto, añadiendo lo siguiente: *"Solicito que se me indique a qué empresa/s de gestión de cobros concreta/s se han comunicado mis datos personales y, en caso de que la deuda haya sido cedida a un tercero, la identidad del cesionario"*.

En fecha 20 de septiembre de 2022 recibe respuesta de la parte reclamada facilitando acceso a sus datos personales objeto de tratamiento, respondiendo de forma genérica en relación con los posibles cesionarios de sus datos.

Junto a la reclamación aporta copia de la solicitud de acceso (de fecha 6 de agosto de 2022), acreditación del envío (en fecha 24 de agosto de 2022) y copia de la respuesta recibida de fecha 20 de septiembre de 2022.

Desde la entidad reclamada se puso de manifiesto en la respuesta al trámite de traslado de reclamación efectuado por esta Agencia, que habían remitido un escrito a la parte reclamante, vía postal, informándole que sus datos personales no habían sido cedidos a ninguna entidad, al tiempo que se le indicaba las entidades de recobro que realizan la gestión de la deuda por cuenta de BBVA.

Asimismo, la parte reclamada señala que, con fecha 30 de diciembre de 2022, al tener conocimiento de su reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, le ha enviado un nuevo escrito, informándole, en síntesis, que

*"Referente Esco Expansión si le informamos que es una empresa que realiza la gestión de recuperación de deuda con la que esta Entidad trabaja y actúa como un mero intermediario para la prestación de un servicio a BBVA."*

*En cualquier caso poner en su conocimiento que BBVA está en disposición de llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes para el pago de su deuda, para lo que puede ponerse en contacto con Esco Expansión si, que es la empresa encargada actualmente de la gestión amistosa del expediente. (...)*

*En relación con su solicitud que se le facilite información respecto de las distintas empresas de gestión de deuda a las que se le han podido facilitar sus datos personales le indicamos que además de Esco Expansión sl, que es la empresa encargada actualmente de la gestión amistosa del expediente, su deuda ha sido gestionada por Team 4 Coleccion y Gescobro Coleccion”.*

Por ello, se consideró que el derecho había sido atendido.

**SEGUNDO:** Disconforme con la resolución, la parte reclamante interpuso recurso de reposición aportando nuevos hechos.

Instruido el procedimiento de Recurso de Reposición correspondiente, en el que se dio audiencia a la parte reclamada, por parte de la Directora de esta Agencia se estimó el mismo porque

*“En relación con el ejercicio del derecho de acceso a los datos personales de la parte recurrente, en el que se hacía hincapié en conocer a qué empresas se habían cedido sus datos, la parte reclamada manifestó en la respuesta a la solicitud de información que dichos datos no habían sido cedidos a ninguna entidad, al tiempo que se le indicaban las entidades de recobro que realizan la gestión de la deuda.*

*Sin embargo, no ha quedado acreditado que la parte reclamada haya dado respuesta a la parte recurrente en referencia a los hechos señalados en el recurso, sin que conste que estos hayan sido entregados en los términos previstos legalmente, o el motivo por el cual no ha resultado posible. Tampoco ha quedado acreditada la prueba del cumplimiento del deber de responder conforme exige el artículo 12.4 de la LOPDGDD.”*

**TERCERO:** Como consecuencia de la estimación del citado Recurso de Reposición, se procedió a la apertura del presente Procedimiento de Derechos, dando traslado de la documentación a la parte reclamada, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, señalando, en síntesis, que

*“(…) Conforme consta en los antecedentes del EXP202212708 en fecha 30/12/2022 mediante comunicación postal enviada a su domicilio de correspondencia, el SAC (Servicio de Atención al Cliente) le facilitó información detallada identificando las Empresas de Gestión de Deuda a las que se habían podido facilitar sus datos personales, siendo estas ESCO EXPANSIÓN S.L, TEAM 4 COLECTION y GESCOBRO COLECTION. Entiende esta parte que respecto de este extremo se le dio debida respuesta al reclamante el Sr. A.A.A., sin que de la documentación aportada se infiera que se ha facilitado información a empresas distintas de las anteriores o que existan acontecimientos nuevos.*

## **SEGUNDO. - CESIÓN DE LA DEUDA**

*Conforme consta en los antecedentes del EXP202212708 mi representada comunicó en fecha 30/12/2022 mediante comunicación postal enviada a su domicilio de correspondencia, el SAC (Servicio de Atención al Cliente) que la deuda del préstamo*

**\*\*\*PRESTAMO.1** no ha sido cedida, siendo a día de hoy titular de la misma BBVA, y realizando la gestión de la deuda la entidad Esco Expansión S.A por cuenta de BBVA.

A los efectos oportunos adjuntamos como Documento nº 1 la comunicación remitida al reclamante con número de referencia **\*\*\*REFERENCIA.1** de fecha 30/12/2022. (...)"

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante que, en síntesis, y por lo que al presente procedimiento interesa, señala que no ha recibido la comunicación que la parte reclamada manifiesta haberle remitido con fecha 30 de diciembre de 2022.

QUINTO: Otorgada audiencia a la parte reclamada, no consta que haya tenido entrada en esta Agencia ningún escrito.

## 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.

El presente procedimiento se abre por 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

### 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 y valorarán los hechos relativos a esos derechos, quedando fuera el resto de cuestiones planteadas.

En este caso, y teniendo en cuenta lo expuesto en el primer párrafo de este Fundamento de Derecho, del examen de la documentación aportada durante la tramitación del presente procedimiento, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó el acceso a sus datos personales, añadiendo *"Solicito que se me indique a qué empresa/s de gestión de cobros concreta/s se han comunicado mis datos personales y, en caso de que la deuda haya sido cedida a un tercero, la identidad del cesionario"*, y que la parte reclamada, en un primer momento, contestó de forma genérica sin especificar los cesionarios, manifestando que durante la

instrucción de este expediente ha enviado a la parte reclamante un escrito facilitando dichos datos.

Sin embargo, la parte reclamante señala que no lo ha recibido, y la parte reclamada no ha aportado prueba documental alguna que permita considerar que se haya remitido, y, por ello, cumplimentado el deber de respuesta establecido en el artículo 12.4 de la LOPDGDD, *“La prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulado por el afectado recaerá sobre el responsable”*.

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 acredita el deber de cumplimiento de respuesta 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.

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.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 15 del RGPD 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 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: 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 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