

- **Expediente N.º: EXP202208983**

RESOLUCIÓN N.º: R/00131/2023

Vista la reclamación formulada el 14 de julio de 2022 ante esta Agencia por D^a **A.A.A.** contra **PAYIN7, S.L.**, por no haber sido debidamente atendidos sus derechos 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: D^a **A.A.A.** (en lo sucesivo, 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 **PAYIN7, S.L.** con NIF **B87374740** (en lo sucesivo, 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, sin que su solicitud haya recibido la contestación legalmente establecida.

La parte reclamante aporta diversa documentación 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, sin que conste en esta Agencia ninguna respuesta.

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 14 de octubre 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 señaló que la parte reclamante solicitó un préstamo para el consumo que se materializó en la celebración de un contrato de préstamo de fecha 25 de agosto de 2020. Para la validación del mismo, ya que se hace a través de un canal digital, le solicitaron copia de su DNI así como una foto in situ online.

Con posterioridad, la parte reclamante comenzó a impagar las cuotas de ese préstamo, por lo que, el 08 de junio de 2022, le enviaron un correo electrónico con la información sobre impagos, así como la voluntad de la parte reclamada de incorporar sus datos en el fichero de Asnef.

“Incorporados sus datos al ASNEF de acuerdo con los términos del contrato suscrito previamente, La reclamante incoó un procedimiento de Arbitraje gestionado por la Junta de Andalucía y notifico a EQUIFAX (responsable del fichero) la eliminación de sus datos del fichero. EQUIFAX nos trasladó dicha notificación y la reclamada y EQUIFAX volvieron a notificar a la reclamante la situación de impago del préstamo. EQUIFAX lo hizo por correo certificado del que adjuntamos su justificante y la reclamada lo volvió a hacer por correo electrónico con verificación de recepción. Se adjuntan los justificantes como Anexo 3.”

CUARTO: Examinadas las alegaciones presentadas por la parte reclamada, son objeto de traslado a la parte reclamante, para que, en el plazo de quince días hábiles formule alegaciones que considere oportunas, siendo devuelto el citado traslado por el servicio de correos con la anotación “Devuelto a origen por sobrante (No retirado en oficina).

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 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 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 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.

QUINTO: 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”.

SEXTO: El artículo 4, Definiciones, del RGPD, 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 un o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;

(...)”

SÉPTIMO: En el supuesto analizado, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la reclamante ejercitó los derechos de acceso y limitación.

- Respecto del derecho de acceso, la parte reclamada, durante la tramitación del presente procedimiento, ha aportado copia de la respuesta que le remitió a la parte reclamada indicándole la inclusión de sus datos en el fichero de

morosidad de Asnef.. Asimismo, le acompañan copia del contrato suscrito entre las partes.

De dicha respuesta se deduce que le han facilitado la información solicitada, “(...) cómo se ha generado dicho importe, principal, intereses aplicados, comisiones, etc., (...)” procediendo, por ello, la desestimación de la reclamación presentada ante esta Agencia.

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. Con carácter general, la copia o acceso a documentos o información concreta no forma parte del contenido del derecho de acceso regulado en la normativa vigente en materia de protección de datos, con independencia de que otra normativa ampare la obtención de dicha documentación, careciendo esta Agencia de competencias para su análisis.

- En cuanto al derecho de limitación, la parte reclamada ha denegado la solicitud al existir una deuda pendiente de pago.

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.

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.

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 **PAYIN7, S.L.**.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **A.A.A.** y a **PAYIN7, 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.

1037-281122

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