



Procedimiento N°: PS/00059/2018

RESOLUCIÓN R/00462/2018 DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

En el procedimiento sancionador PS/00059/2018, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A., vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 20/02/2018, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad **CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A.**, mediante el Acuerdo que se transcribe:

“Procedimiento N°: PS/00059/2018

ACUERDO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

*De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A. en virtud de denuncia presentada ante la misma por **A.A.A.** y **B.B.B.** y en base a los siguientes,*

HECHOS

PRIMERO: *El 09/03/2017 y el 20/05/2017 tienen entrada en esta Agencia escritos de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo denunciante 1) y D. **B.B.B.** (en lo sucesivo denunciante 2), en el que denuncian a CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A. (en lo sucesivo VERIFICA), por los siguientes hechos: la entidad denunciada ha vulnerado su derecho de protección de datos al enviar un requerimiento de pago mediante un correo electrónico remitido a una lista de distribución sin ocultar las direcciones de correo de los destinatarios.*

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Copia del correo electrónico que manifiesta haber recibido.

Con fecha de entrada 11/04/2017 se aporta la siguiente documentación:

Copia del correo electrónico que manifiesta haber recibido junto con las cabeceras de internet.

SEGUNDO: *A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad VERIFICA y ONEY SERVICIOS FINANCIEROS EFC, S.A. (en adelante ONEY),*

- 1. De la documentación aportada por los denunciados se desprende que recibieron un correo electrónico fechado el día 31/01/2017 desde la dirección de correo *****EMAIL.1**, en el que consta como destinatarios una lista de más de 300 direcciones de correo electrónico incluidos las direcciones electrónicas de los denunciados (*****EMAIL.2** y *****EMAIL.3**). El contenido del correo electrónico es el siguiente:*



*“Nos ponemos en contacto con usted en referencia al contrato que tiene firmado con nuestro cliente Oney en relación al saldo deudor que mantiene. Contacte urgentemente en el teléfono ***TLF.1 o en este mismo e-mail.*

2. *Con fecha 28/07/2017 tiene entrada un escrito de ONEY de respuesta al requerimiento de la inspección de datos en el que ponen de manifiesto lo siguiente:*
 1. *El correo electrónico ***EMAIL.2 se encuentra asociado en su sistema a la titular denunciante 1 y obedece a una recogida de datos en la celebración de un contrato de tarjeta AKI formalizado el 11/06/2016. Aportan copia del contrato suscrito con el cliente.*
 2. *El correo electrónico ***EMAIL.3 se encuentra asociado en su sistema al titular denunciante 2 y obedece a una recogida de datos en el alta de registro del interesado en la página web de ONEY. Con anterioridad a dicho registro formalizó un contrato de tarjeta Alcampo el 29/12/2014. Aportan copia del contrato.*
 3. *La finalidad para la que fueron recogidos dichos datos no es la comunicación involuntaria a terceros de la información sobre las direcciones de correo electrónico ni la comunicación de la eventual posición deudora de los destinatarios del correo, sino la gestión de los productos contratados. Dicha finalidad incluye la gestión del impago de las deudas de nuestros clientes.*
 4. *ONEY tiene encomendada la gestión de las reclamaciones de deuda a sus clientes con la sociedad VERIFICA. Dicha relación está formalizada en un contrato de gestión de cobro que incluye el encargo de tratamiento de los datos de nuestros clientes por ésta conforme al artículo 12 de la LOPD.*
3. *Con fecha 28/07/2017 tiene entrada un escrito de VERIFICA de respuesta al requerimiento de la inspección de datos en el que ponen de manifiesto lo siguiente:*
 1. *el envío del correo electrónico se efectuó en cumplimiento de las obligaciones que incumben a VERIFICA en virtud del contrato de prestación de servicios de 01/12/2016 suscrito con la entidad financiera ONEY.*
 2. *De acuerdo con lo dispuesto en su estipulación primera, tiene por objeto la realización por parte de VERIFICA del servicio de recobro de deudas impagadas que ONEY mantuviera con sus clientes y que le fuesen asignadas en cada momento, comprometiéndose a gestionar el cobro de todos los expedientes cuyo recobro se le encomienden, de acuerdo con la legislación vigente.*
 3. *En el marco de esta relación contractual, VERIFICA recibe de su cliente ONEY los datos relativos a los clientes deudores de ONEY con la finalidad de gestionar por cuenta de su cliente el cobro de sus créditos. A este respecto, la estipulación octava del contrato, titulada "Protección de Datos de Carácter Personal", establece que el acceso a los ficheros*



de ONEY por parte de VERIFICA no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso como elemento necesario para la prestación del Servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

4. *La titularidad del dominio verifica-sa.es y de las direcciones de correo electrónico que se indican, a saber, ***EMAIL.1 y ***EMAIL.6, debe informarse que la titularidad del citado dominio corresponde a VERIFICA.*
5. *VERIFICA estaba legitimada para enviar a denunciante 1 y denunciante 2 un correo electrónico en reclamación del pago de su deuda frente a ONEY pero no para hacer visible sus datos a las personas a las que por error humano excepcional se envió el citado correo electrónico.*
6. *Aportan el documento denominado "Normas de uso de los recursos informáticos, infraestructura de red y política de Protección de Datos" redactado con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la LOPD, su normativa de desarrollo y el adecuado uso de los medios técnicos e informáticos relativos al tratamiento de datos de personas físicas, comprende un resumen de las obligaciones exigibles a todo el personal del VERIFICA, en cuanto al tratamiento de los ficheros con datos personales. El citado documento contiene un apartado 4.7, el cual regula el uso que cada empleado debe hacer de la dirección individual de correo electrónico que le fuera suministrado por la empresa. En particular, en el último punto del citado apartado se puede leer:*

"4.7. Correo electrónico

Fuera de los casos de ámbito interno de la empresa, en el caso de que se manden varios correos electrónicos a diferentes destinatarios, se deberá utilizar la función de copia oculta o sistema equivalente que evite conocer el receptor del e-mail el resto de destinatarios. "

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión por parte de VERIFICA de una infracción del artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), que señala que: "El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo"; tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de dicha norma, que considera como tal: "La vulneración del deber de guardar secreto acerca del tratamiento de los datos de carácter personal al que se refiere el artículo 10 de la presente Ley", pudiendo ser sancionada con multa de 40.001 € a 300.000 €, de acuerdo con el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

Asimismo, tras las evidencias obtenidas en la fase de investigaciones previas, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que procede aplicar al

presente caso concreto lo que establece el artículo 45.5.a), por apreciarse una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo: la ausencia de intencionalidad (apartado f) y la ausencia de beneficios (apartado e), no constando perjuicios a los afectados distintos del posible acceso a su dirección de correo. Además, implícitamente la entidad ha reconocido los hechos al establecerse en el punto 4.7 del documento "Normas de uso de los recursos informáticos, infraestructura de red y política de Protección de Datos" que en el caso de que se envíen varios e-mails a distintos destinatarios, se deberá utilizar la función de copia oculta o sistema equivalente.

No obstante, tras las evidencias obtenidas en la fase de investigaciones previas, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 45.4 de la LOPD, aquí operando como agravantes:

- El apartado c) "La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal" ya que la actividad de la denunciada, agencia de cobros e información comercial, exige un continuo tratamiento de datos de carácter personal tanto de clientes como de terceros.

Por todo ello, se establece una cuantía de la sanción por vulneración del artículo 10 de la LOPD de 4.000 euros.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. INICIAR PROCEDIMIENTO SANCIONADOR a CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A. con arreglo a lo dispuesto en el artículo 127 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) por la presunta infracción del artículo 10 de la LOPD; infracción tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de la citada Ley orgánica.

2. NOMBRAR como Instructor a **M.M.M.** y como Secretario a **N.N.N.** indicando que cualquiera de ellos podrá ser recusado, en su caso, conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), y de acuerdo con lo establecido en el artículo 127 del RLOPD.

3. INCORPORAR al expediente sancionador, a efectos probatorios, la denuncia interpuesta por los denunciantes y su documentación; los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección durante la fase de investigaciones; así como el informe de actuaciones previas de Inspección, todos ellos parte del expediente E/02088/2017.

4. QUE a los efectos previstos en el art. 64.2 b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre y art. 127 letra b) del RLOPD, la sanción que pudiera corresponder sería de 4.000 euros, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.



5. NOTIFICAR el presente Acuerdo a CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A. indicándole expresamente su derecho a la audiencia en el procedimiento y otorgándole un plazo de DIEZ DÍAS HÁBILES para que formule las alegaciones y proponga las pruebas que considere procedentes, de acuerdo con lo preceptuado en el apartado f) del artículo 127 del RLOPD.

Asimismo, de conformidad con los artículos 64.2.f) y 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), se le informa de que si no efectuara alegaciones en plazo a este acuerdo de inicio, el mismo podrá ser considerado propuesta de resolución.

También se le informa de que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85.1 LPACAP, podrá reconocer su responsabilidad dentro del plazo otorgado para la formulación de alegaciones al presente acuerdo de inicio; lo que llevará aparejada una reducción de un 20% de la sanción que proceda imponer en el presente procedimiento, equivalente en este caso a cuatro mil euros (800 €). Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en dieciséis mil euros (3.200 €), resolviéndose el procedimiento con la imposición de esta sanción.

Del mismo modo podrá, en cualquier momento anterior a la resolución del presente procedimiento, llevar a cabo el pago voluntario de la sanción propuesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 85.2 LPACAP, lo que supondrá una reducción de un 20% del importe de la misma, equivalente en este caso a cuatro mil euros (800 €). Con la aplicación de esta reducción, la sanción quedaría establecida en dieciséis mil euros (3.200 €) y su pago implicará la terminación del procedimiento.

La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, siempre que este reconocimiento de la responsabilidad se ponga de manifiesto dentro del plazo concedido para formular alegaciones a la apertura del procedimiento. El pago voluntario de la cantidad referida en el párrafo anterior podrá hacerse en cualquier momento anterior a la resolución. En este caso, si procediera aplicar ambas reducciones, el importe de la sanción quedaría establecido en doce mil euros (2.400 €).

En todo caso, la efectividad de cualquiera de las dos reducciones mencionadas estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

En caso de que optara por proceder al pago voluntario de cualquiera de las cantidades señaladas anteriormente (3.200 € o 2.400 €), de acuerdo con lo previsto en el artículo 85.2 referido, le indicamos que deberá hacerla efectiva mediante su ingreso en la cuenta restringida nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A., indicando en el concepto el número de referencia del PS/00059/2018 y la causa de reducción del importe de la sanción a la que se acoge, y enviando el justificante del ingreso a la Subdirección General de Inspección para continuar con el procedimiento de acuerdo con la cantidad ingresada.

De conformidad con lo establecido en los artículos 37.g) y 36 de la LOPD, en relación con los artículos 120 y 127 del RLOPD, la competencia para resolver el presente Procedimiento Sancionador corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Conforme a lo establecido en el artículo 112.1 de la LPACAP, contra el presente acto no cabe recurso administrativo alguno.

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

SEGUNDO: En fecha 23/02/2018 la entidad CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A. ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de 2.400 euros haciendo uso de las reducciones previstas en el Acuerdo de inicio, que conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción y el reconocimiento de responsabilidad.

TERCERO: En fecha 06/03/2018 tuvo entrada en esta Agencia escrito de la entidad CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A., de fecha 22/02/2018, en que reconoce expresamente su responsabilidad en relación con los hechos a los que se refiere el Acuerdo de Inicio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.g), en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

II

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), bajo la rúbrica "*Terminación en los procedimientos sancionadores*" dispone lo siguiente:

"1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.

3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de



iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente”

De acuerdo con lo señalado,

la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**

PRIMERO: DECLARAR la terminación del procedimiento **PS/00059/2018**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **CONFIRMACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO VERIFICA, S.A.**

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, el presente Acuerdo se hará público, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Podrán interponer 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 esta resolución, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos