



Procedimiento N° PS/00476/2011

RESOLUCIÓN: R/01268/2012

En el procedimiento sancionador PS/00476/2011, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad **Cetelem Gestión A.I.E. y Sitel Ibérica Teleservicios**, vista la denuncia presentada por **denunciante 1** y **denunciante 2**, en base a los siguientes,

ANTECEDENTES

PRIMERO: En la Agencia Española de Protección de Datos (en lo sucesivo AEPD) se recibieron distintos escritos de denuncia contra Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., entre ellos los que se relacionan a continuación:

1. Con fecha 08/04/2010 se recibió en la AEPD la denuncia presentada por el denunciante 7 (en lo sucesivo **denunciante 1**), en la que expone que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. reclama el pago de una deuda a un familiar suyo, que no se encontraba al corriente de la situación. Con su escrito aporta copia de una denuncia presentada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y de la reclamación presentada ante el Banco de España.
2. Con fecha 27/04/2010 se recibió en la AEPD la denuncia remitida por el denunciante 8 (en lo sucesivo **denunciante 2**), en la que se expone que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. ha efectuado llamadas telefónicas a su centro de trabajo y ha facilitado información confidencial a un familiar.

SEGUNDO: Con fecha 23/07/2010, el Director de la AEPD acordó la incoación del procedimiento sancionador PS/00356/2010 a Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. por la presunta infracción del artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de los Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

TERCERO: Con fecha 18/01/2011, el Director de la AEPD acordó archivar el procedimiento sancionador PS/00356/2010 iniciado contra Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. por falta de legitimación pasiva, siendo procedente la realización de actuaciones previas de investigación tendentes al esclarecimiento de los hechos en los casos en los que se ha acreditado la vulneración del deber de secreto.

CUARTO: Con fecha 08/02/2011 el Director de la AEPD acordó la realización de las actuaciones previas correspondientes, en las que los Servicios de Inspección de esta Agencia solicitaron información a Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., teniendo conocimiento de lo siguiente:

En las actuaciones de inspección que dieron lugar al PS/00356/2010, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. remitió la información que figuraba en sus ficheros relativa a las acciones de recobro realizadas al **denunciante 1** y dado que la deuda se encontraba en Fase de Contencioso desde marzo de 2010, no constaban referencias a las acciones realizadas con anterioridad.

Respecto al **denunciante 2** se obtuvo copia impresa de la información que figuraba en el "TBLO", en relación con las acciones de recobro realizadas desde el

16/07/2009 hasta 22/01/2010, donde figuraban contactos con la empresa del denunciante.

Con fechas 20/04/2011 y 04/05/2011 Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. ha remitido a la AEPD la siguiente información y documentación relativas a las empresas que han prestado los servicios de recobro telefónico de los citados clientes:

1. Certificado en el que la empresa CETELEM GESTION, AIE (en adelante CETELEM), de la que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A forma parte y que presta para ésta última el servicio de Atención al Cliente Impagado de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A, declara que realizó las acciones de gestión de impago correspondiente al **denunciante 1**, en el periodo comprendido entre el 08/06/2009 y 05/11/2009, periodo en el que habían tenido lugar las llamadas telefónicas denunciadas).
2. La empresa encargada de gestionar la deuda impagada por el **denunciante 2**, correspondiente a un préstamo personal entre el 14/07/2009 y el 30/07/2009 y las de éste préstamo y la tarjeta VISA entre el 12/11/2009 y el 27/04/2010 fue CETELEM. La gestión de recobro de la deuda de la tarjeta Pass Visa de este cliente fue realizada también por la empresa SITEL IBERICA TELESERVICIOS, S.A. (en adelante SITEL) entre las fechas 15/07/2009 al 05/08/2009 y 14/10/2009 al 05/11/2009.

QUINTO: Sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del expediente sancionador que se inicia con este Acuerdo, de la documentación que figura en las actuaciones previas se desprende que, en el curso de las gestiones efectuadas para la gestión de cobros, se mantienen contactos telefónicos con terceras personas. Según las manifestaciones de los denunciantes en estos contactos se revela a terceros datos relativos a la situación del expediente de recobro de los clientes, además de conminar a los interlocutores a que comuniquen a los empleados de gestión de cobros.

SEXTO: Con fecha 22/11/2011, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar, procedimiento sancionador a CETELEM y SITEL, por presunta infracción del artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de dicha norma, pudiendo ser sancionada cada una de las entidades, con multa de 40.001 € a 300.000 €, de acuerdo con el artículo 45.2 de dicha Ley Orgánica.

SEPTIMO: Notificado el acuerdo de inicio, las representaciones de CETELEM y SITEL mediante escritos de fechas 22/12/2011 y 16/12/2011, formularon, respectivamente, las siguientes alegaciones:

CETELEM:

- Que dicha entidad presta a Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. servicios de gestión de cobros a sus deudores, no revelando en ningún momento en el desarrollo de su actuación datos de ningún cliente.
- Que en relación con el **denunciante 1**, su expediente estuvo en gestión de impagados y que en ningún caso se pone en conocimiento de tercero información sobre los clientes y que aun en el caso de contactar con un tercero, en ningún caso se comunica dato personal del cliente relacionado con su crédito.
- Que se desconoce los términos de la denuncia interpuesta por el citado denunciante así como la reclamación ante el Banco de España.



- Que en relación con el **denunciante 2**, manifiesta los mismos términos que con relación al anterior, señalándose la no revelación de dato alguno del cliente en el caso de haber contactado con algún familiar y en el caso del centro de trabajo, se le deja recado para que contacte con la entidad. No obstante, no se han realizado los hechos señalados.
- Que del acuerdo de inicio del procedimiento sancionador, no se deriva vulneración alguna en relación con el artículo 10 de la LOPD.

- SITEL:

- Que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. tiene contratados con ella determinados servicios, como la gestión de recobros en fase de anticipación y de contencioso.
- Que en relación con el **denunciante 2** las llamadas efectuadas al denunciante y que vulneraron el artículo 10 fueron realizadas en fechas en que el expediente no fue gestionado por la citada entidad.
- Que entre la fase primera y la sexta, existen otras fases que son gestionadas por otros proveedores de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.
- Que SITEL recibe los datos de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. vía SFTP, no utilizando el sistema informático interno de la citada empresa y por tanto tampoco su "Bloc de notas", que es el medio donde se recogen los comentarios de las llamadas constitutivas de infracción del artículo 10.
- Que SITEL, en ningún caso, caso de contactar con personas ajenas al titular del contrato revela datos relativos a la situación del expediente de recobro del titular.

OCTAVO: En fecha 21/02/2012, mediante diligencia del instructor del procedimiento se incorporaron al expediente como prueba documental copia de documentos contenidos en el expediente PS/00356/2010, así como la resolución recaída en el mismo, fieles reflejo de su original.

NOVENO: Con fecha 27/02/2012 se inició un período de práctica de pruebas, acordándose las siguientes:

- La incorporación al expediente relativo al PS/00476/2011 como prueba documental copias de documentación contenida en el mismo.
- Dar por reproducidos a efectos probatorios la denuncia interpuesta por los **denunciantes 1 y 2**, y su documentación, los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección que forman parte del expediente E/00863/2011.
- Dar por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio PS/00476/2011 presentadas por CETELEM y la documentación que a ellas acompaña.
- Dar por reproducido a efectos probatorios, las alegaciones al acuerdo de inicio PS/00476/2011 presentadas por SITEL y la documentación que a ellas acompaña.
- Solicitar a CETELEM acreditación de las gestiones de recobro realizadas, con expresión de sus fechas, en relación con la deuda de los **denunciantes 1 y 2**, así como información acerca de los teléfonos de contacto, llamadas realizadas tanto del cliente como a familiares, sms remitidos, requerimientos de pago realizados, etc., con expresión asimismo de sus fechas.
- Solicitar a SITEL acreditación de las gestiones de recobro realizadas, con

expresión de sus fechas, en relación con la deuda del **denunciante 2**, así como información acerca de los teléfonos de contacto, llamadas realizadas tanto del cliente como a familiares, sms remitidos, requerimientos de pago realizados, etc., con expresión asimismo de sus fechas.

- Solicitar a SITEL información de si gestionó el expediente Tarjeta PASS Visa del **denunciante 2**, en los periodos comprendidos entre 15/07/2009-05/08/2009, 14/10/2009-05/11/2009 y 13/11/2009-30/07/2010, y en caso afirmativo aportando la documentación de las gestiones realizadas.

- Solicitar a los **denunciantes 1 y 2** copia de la documentación que obre en su poder relativa al procedimiento sancionador que por cualquier motivo no hubieran sido aportadas en el momento de la denuncia ó cualquier otra manifestación en relación a los hechos denunciados.

- Solicitar a Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.:

Acreditación documental de la fecha en la que el expediente relativo a la deuda que el **denunciante 1**, mantenía con Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., pasó a gestión de recobros, así como las fechas de cada una de las distintas fases por las que fue transcurriendo el citado proceso de gestión, aportando en todo caso impresiones de pantalla de los registros informáticos, fecha en que paso a contencioso y fase en la que se encuentra actualmente.

Empresas que realizaron acciones de gestión de recobros de la deuda que **denunciante 2**, mantenía con Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., especificando desde la fase de anticipación, continuando por las distintas fases de la gestión de recobros hasta la fase contenciosa, con expresión de las fechas por las que fue transcurriendo el citado proceso en cada una de las distintas fases y fase en la que se encuentra actualmente, aportando en todo caso impresiones de pantalla de los registros informáticos.

Especificar las fechas en las que fue entregado a SITEL el fichero relativo a la deuda del **denunciante 2** y la fecha de su devolución.

Especificar las fechas en las que SITEL ha efectuado gestiones de recobro de la deuda del **denunciante 2**.

Informar, de las fases en las que esta fraccionada la gestión de recobros, cuales fueron la que gestionó SITEL en relación con la deuda del **denunciante 2**.

Especificar si la empresa SITEL ha participado en relación con la deuda del **denunciante 2**, en la gestión de recobros de impagados, en fases distintas de la de "Anticipación" y "Contenciosa".

Solicitar las anotaciones efectuadas en las aplicaciones "Bloc de Notas" y "TBLO" en relación con la deuda que el **denunciante 2** mantenía con Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. así como las anotaciones efectuadas por SITEL y CETELEM, en relación con la citada deuda.

Informar sobre el significado de los términos INI, SBF, 2286, JJM, de la impresión de TBLO; si algunas de ellas se refiriera a iniciales o claves de empleados aportar el nombre y apellidos y empresa a la que pertenece.

En fecha 05/03/2012 al representación de CETELEM solicito que le fuera remitida copia del expediente, siendo enviadas las citadas copias en fecha 08/03/2012.

En fechas 08/03/2012, 09/03/2012 y 13/03/2012 SITEL, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A y CETELEM dieron respuesta a las pruebas propuestas cuyo contenido obra en el expediente.

- Posteriormente, el 13/03/2012, se solicitó a Servicios Financieros Carrefour,



E.F.C., S.A. que informara en relación con las anotaciones de la aplicación TBLO sobre el significado de las iniciales M559, MRM, RUFB MJB, SMV, IRE, RMSO, AVC, JLV, IN, BLS, OPH, CTCL, BGG y X518 (si corresponden a claves de empleados informar a que empresa pertenecen: CETELEM, SITEL o CARREFOUR); sobre la identidad de la empresa que había realizado las citadas anotaciones y en relación a la deuda del **denunciante 2**, expedientes 50028670248701 y 50028670248713, cuál de ellos corresponde a la Tarjeta Pass Visa y cual al Préstamo personal.

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. dió respuesta el 28/03/2012, cuyo contenido obra en el expediente.

DECIMO: En fecha 16/04/2012, fue emitida Propuesta de Resolución en el sentido de que por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos se sancionara a T CETELEM por infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de dicha norma, con multa de 50.000 € (cincuenta mil euros) de conformidad con lo establecido en el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica y, se exonerara a SITEL de la infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.d). Asimismo, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 19.2 del Real Decreto 1332/1994 se acompañaba Anexo conteniendo la relación de los documentos obrantes en el expediente a fin de obtener copia de los que estimara convenientes.

En fecha 09/05/2012 la representación de CETELEM, presento escrito de alegaciones a la citada Propuesta, manifestando que ni de las pruebas recabadas por los inspectores ni de la declaración de un familiar se puede extraer la vulneración de deber de secreto; que respecto al denunciante 1 no le consta ni queda probado que el pago que realizó el familiar fuera porque CETELEM le realizara llamada alguna para explicarle la situación de impago del denunciante y, respecto del denunciante 2, lo único que se ha dejado es recados y en ninguno de los caso se puede considerara que se hable con terceros respecto de la situación de impago del denunciante.

En la fecha de la presente Resolución la entidad SITEL no había presentado alegaciones a la Propuesta de Resolución.

HECHOS PROBADOS

PRIMERO. La entidad Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A., con C.I.F A 79456232, es un Establecimiento Financiero de Crédito sujeto a la supervisión del Banco de España, inscrita en el Registro de Entidades Financieras de Crédito con el número 8.795.

En el Registro General de Protección de Datos figura inscrito el fichero "Clientes", del que es responsable Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A., cuya finalidad es "Concesión y gestión de créditos, envío de ofertas comerciales propias y de terceros. Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa; servicios económico-financieros; publicidad y prospección comercial; fines estadísticos, históricos o científicos, otras finalidades" (folio 319).

SEGUNDO. Procedimiento establecido por Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A., para la gestión de recobros (Departamento de coordinación de recobros):

1. El procedimiento sigue fundamentalmente cinco fases. El paso de una fase a otra se

produce el día 1 del mes siguiente a la fase anterior. Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. no realiza por sí misma las acciones de recobro en ninguna de las fases, que tiene encomendada a empresas externas. En todas las fases se remiten escritos al cliente de requerimiento de pago, se realizan gestiones telefónicas, se envían mensajes sms y avisos a través de fax.

2. El primer proceso (“*Anticipación*”), pretende gestionar el primer recibo devuelto por el cliente para evitar que entre en las fases de cobros. Esta gestión se realiza desde el momento en que se detecta la devolución hasta el día 5 del mes siguiente. En este proceso intervienen las empresas Codeactivos S.L., Gesif S.A. y **Sitel Ibérica Teleservices S.A.U.**, con las que la entidad ha suscrito los correspondientes contratos de prestación de servicios.

3. Los expedientes que pasan a las fases de Cobros (fase 7 y desde la fase 2 y hasta la fase 5) se gestionan por la empresa **Cetelem Gestion A.I.E.**

4. La comunicación de los datos de los clientes a las empresas externas se realiza a través de un fichero que se trasmite vía *SFTP*, excepto en el caso de **Cetelem Gestion A.I.E.**, que trabaja directamente en el propio sistema de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.

5. De acuerdo con el procedimiento utilizado por **Cetelem Gestion A.I.E.**:

5.1. Las llamadas de teléfono se realizan en principio a los teléfonos de contacto facilitados por el cliente. En el caso en que no sea posible contactar con ellos, realizan búsquedas de posibles teléfonos de contacto en los repertorios telefónicos, utilizando como criterios de búsqueda el nombre y apellidos y la localidad del domicilio del cliente, o bien cualquier dato que el cliente haya facilitado en el contrato suscrito, así como la información que figura en la documentación aportada en la solicitud del crédito (DNI y justificante de nómina). De esta forma, se obtienen “posibles teléfonos de contacto” de un cliente a través de llamadas a familiares (padres o hermanos), cuyos datos de números de teléfono se obtienen de repertorios telefónicos, a partir de los apellidos del cliente y la localidad de su domicilio y en el caso de los padres, además, a partir de los nombres de los mismos que constan en el DNI. En algunos casos, se obtienen datos de contratos anteriores suscritos por el mismo cliente.

5.2. En las llamadas realizadas, una vez confirmada la relación del interlocutor con el cliente, se solicita que se traslade al cliente el “aviso” de que contacte con Servicios Financieros Carrefour, E.f.C., S.A. para un asunto urgente, no facilitando ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.

5.3. También se remiten “avisos” por fax dirigidos al cliente que son remitidos a sus centros de trabajo, y se efectúan llamadas a los mismos, pero no se facilita ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.

5.4. Una vez finalizadas las fases de gestión de cobros, se inicia la fase denominada “Contencioso”, en la que se sigue realizando una gestión de recobro amistoso y que tiene una duración de seis meses. En esta fase intervienen las empresas (Codeactivos S.L., Collecta Servicios de Gestión de Cobro S.A., Sitel Iberica Teleservices S.A.U. y Eficco Iberia S.A.).

5.5. Los expedientes con código MOR se gestionan durante un periodo aproximado de 6 meses que se puede prorrogar, esta gestión se realiza con las empresas Multigestión Iberia S.A.U, Reintegra S.A., Gestif S.A. y Codeactivos S.A.



5.6. En los textos de los mensajes sms que se remiten a los clientes, que han aportado en la Inspección, se solicita que “por un asunto urgente de su interés se pongan en contacto con la entidad en el número xxxxxx” o se les envía un recordatorio, en su caso, de la promesa de pago o un mensaje en el caso de incumplimiento de la promesa de pago.

5.7. En los “argumentarios” utilizados en las llamadas telefónicas que se realizan en las fases de “Anticipación”, “Contencioso” y “Mor”, se especifica que cuando se contacta con familiares se informa de que quieren comentar un tema de S.F. Carrefour con (titular), solicitando que se ponga en contacto con ellos o bien solicitando otro número de teléfono para poder hablar con él. Cuando se contacta con un “Interlocutor Válido” se le informa de la identidad de la empresa que llama (especialista en la recuperación de deudas) informándole del recibo devuelto y la necesidad de solucionar la situación cuanto antes (folios 174 a 178 y 319 a 321)

TERCERO. Agenda Informática “Bloc de Notas.”

1. La entidad dispone de una “agenda o bloc de notas informático” denominado TBLO, donde quedan registrados, entre otros eventos, los contactos telefónicos que se mantienen tanto con el cliente como con otras personas de su entorno, los envíos de mensajes sms y los envíos de avisos por fax. El “TBLO” contiene anotaciones automáticas y manuales: siendo las automáticas más utilizadas las siguientes: a) CONTACT SORT CON TITULAR, Se ha hablado con el titular; b) CONTACT SORT CON COTIT, Se ha hablado con el cotitular; c) CONTACT SORT CON FAMIL, Se ha hablado con un familiar; d) CONTACT SORT CON OTROS, No ha habido contacto, se ha hablado con alguien que no es titular ni cotitular o se ha dejado un recado en el contestador. Las anotaciones manuales son las realizadas por las personas encargadas de la gestión, y en todas figuran las iniciales de la persona que las realiza. Tanto en las manuales como en las automáticas, consta la fecha y en muchas de ellas la hora en que se realizan.
2. Al pasar el expediente de deuda a la fase de “Contencioso”, se elimina del “TBLO” toda la información relativa a los contactos telefónicos que se han mantenido con el cliente o con otras personas de su entorno, y a los envíos de mensajes (sms y fax), no conservando la entidad dicha información, ni ninguna copia de la misma, ya que esta información no se utiliza en las siguientes fases (folios 176, 177 y 321).

CUARTO. Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. ha suscrito con SITEL los siguientes contratos de prestación de servicio:

1. Contrato suscrito el 01/05/2008, tiene por objeto la prestación por esta entidad de un servicio de emisión de llamadas con la finalidad de conseguir el recobro de impagados de clientes de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., así como la gestión administrativa de los expedientes de dichos clientes tramitados telefónicamente.

Este contrato incluye cláusula “Deber de confidencialidad y protección de datos personales”, con referencia al artículo 12 de la LOPD.

2. Contrato suscrito el 01/02/2010, cuyo objeto el cobro de los saldos deudores de los clientes morosos de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. (“Contrato Gestión Cartera Contencioso”). Incluye estipulaciones de confidencialidad y Protección de Datos Personales, con referencia expresa al artículo 12 de la LOPD (folios 92 a 108).

QUINTO. Acuerdo de colaboración. Con Cetelem Gestión A.I.E. (de la que forma parte Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., Banco Cetelem, S.A. y Euro Crédito, S.A.), que tiene por objeto la prestación de determinados servicios técnicos necesarios para la gestión de las operaciones de crédito de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. Incluye cláusula de Protección de Datos Personales, con referencia expresa al artículo 12 de la LOPD (folios 239 a 245 y 322).

Denunciante 1:

SEXTO. Con fecha 08/04/2010 se recibió en la AEPD escrito del **denunciante 1**, en el que manifiesta que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. se ha puesto en contacto con un familiar para reclamar el pago de una deuda que tienen con esta entidad, deuda que fue abonada por éste (folio 1).

SEPTIMO. De acuerdo con la información facilitada por Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., consta que el **denunciante 1**, suscribieron como titulares un contrato de tarjeta de cuenta permanente, de fecha 06/05/1993 y un contrato de préstamo, de fecha 24/10/2006 (folios 131 a 140).

OCTAVO. El **denunciante 1** presentó reclamación contra Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España por el trato que esta entidad le ha dispensado al haberle efectuado repetidas llamadas telefónicas requiriéndole el pago de las deudas que ha ido acumulando, y que, con posterioridad, familiares suyos han recibido noticias de la situación de deuda descrita. Con fecha 11/06/2010 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió informe entendiendo que no puede pronunciarse sobre los hechos objetos de reclamación y que procede al archivo de las actuaciones, puesto que respecto del trato recibido por el acoso telefónico denunciado queda fuera del ámbito de su competencia (folios 141 a 143).

NOVENO. El familiar del **denunciante 1**, ha manifestado que efectuó el pago de una deuda de éste después de un aviso de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. dándole unos datos personales, después del pago lo comunicó al **denunciante 1**, que le solicitó que retrotrajera el pago y contactó con la entidad financiera, que alegó un error y efectuó la devolución del importe abonado (folios 298).

El familiar ha aportado extractos mensuales de tarjeta de crédito en los que figura un cargo de 640,00 euros efectuado el 24/12/2009 a favor de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., y una devolución por el mismo importe efectuada el 08/03/2010 por la citada entidad (folios 307 a 312).

DECIMO. En el Bloc de Notas (TBLO) no figuran anotaciones de los contactos telefónicos mantenidos tanto con el cliente como con otras personas de su entorno ó familiares porque el expediente de recobro pasó a la fase “contencioso”, finalizando las gestiones de CETELEM con fecha 16/03/2010 (folios 127 a 145).



UNDECIMO. Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., en escrito de fecha 09/03/2012 ha manifestado que el expediente relativo a la deuda que el **denunciante 1** mantenía con la entidad fue gestionado por CETELEM en las distintas fases de recobro hasta su paso a contencioso el 01/05/2010, pasando a ser gestionado por Multigestión (folios 364).

Denunciante 2:

DUODECIMO. Con fecha 27/04/2010 se recibió en la AEPD el escrito de denuncia presentado por **el denunciante 2**, en el que se manifiesta que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., ha comunicado información confidencial a un familiar y ha contactado telefónicamente con su centro de trabajo (folios 10 y 11).

DECIMOTERCERO. De acuerdo con la información facilitada por Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., en sus ficheros **el denunciante 2** figura como titular único de dos productos:

- Contrato nº ***CONTRATO1 correspondiente a una Tarjeta de Crédito Pass Visa
- Contrato nº ***CONTRATO.2 correspondiente a un préstamo personal.

La gestiones de recobro del contrato de Tarjeta Pass Visa, fue encomendada a CETELEM, excepto en la fase de anticipación (desde el 14/07/2009 al 06/08/2009, desde el 13/10/2009 al 06/11/2009 y desde el 12/11/2009 al 06/12/2009) y en su fase contenciosa (desde el 05/01/2010 al 30/06/2011) que fue gestionada por SITEL.

Las gestiones de recobro del Contrato de préstamo personal fue encomendada a CETELEM, en todas sus fases (folios 361, 362, 417).

DECIMOCUARTO. En la aplicación "TBLO" figuran, entre otras, las siguientes anotaciones relativas al denunciante 2, realizadas por CETELEM: 16/07/2009 (llamada a teléfono empresa, recado en buzón de voz); 20/07/2009 (empresa no contesta, envío sms) 24/07/2009, 28/07/2009, 30/07/2009 y 04/08/2009 (llamada a teléfono empresa, recado en buzón de voz); 02/12/2009 (empresa dejó mensaje en buzón de voz), 18/01/2010 (contacto en domicilio con cotitular "me inf q am solo 32E xa dos 13 xq pensaba q tenían que ingresar 100.87E y no 187E, info faltan 63E, dice hoy en cnt llegue titular de w se lo dira xa q vaya a CRF "); 20/01/2010 (llamada a teléfono "ftitular", hablo con cotitular "dice q ya se lo dijo a tit. Info. Urge soluci ya, se lo dira hoy de nuevo"); 22/01/2010 ("hablo con cotitular, "info situ límite entre hoy y mañana lo q falta o tramo"; 27/01/2010 (llamo a ftitular ok tono.rellamo en varias ocasiones); 16/02/2010 (empresa no contesta dejó buzón); 03/03/2010 (dom ftt dr recado) (dom con cotit, eso lo lleva titu confirm dato); 30/03/2010 (dom con hijo vuelvo a dejar recado)(dom dejó recado); 13/04/2010 ("con cy en dom tit tiene embrg y cobra menos no di cuanto, tiene hjs que no w, conyuge solo w en temporada de verano" "ofrzco refi con pago de 120 e le interesa pro tiene q conseguir e y hablar con tit apunta tlfn y llama") (folios 157 a 173).

DECIMOQUINTO. SITEL ha manifestado, en escrito de fecha 08/03/2012, que no utiliza la agenda o bloc de notas informáticos perteneciente a Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. que es el medio donde se recogen los comentarios de las referentes llamadas que supuestamente vulneraron la LOPD (folio 356)

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. en escrito de fecha 09/03/2012 ha manifestado que SITEL, en sus gestiones de recobro de la deuda del **denunciante 2** no ha realizado anotaciones en las aplicaciones "Bloc de Notas" (TBLO) (folio 364).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver este procedimiento el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37. g) en relación con el artículo 36 de la LOPD.

II

El presente procedimiento tiene por objeto determinar las responsabilidades que se derivan de la revelación de los datos personales por las entidades CETELEM y SITEL.

El artículo 10 de la LOPD, Deber de secreto, establece 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”*.

Dado el contenido del precepto, ha de entenderse que el mismo tiene como finalidad evitar que por parte de quienes están en contacto con los datos personales almacenados en ficheros se realicen filtraciones de los datos no consentidas por los titulares de los mismos. Así el Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha declarado en su sentencia n. 361, de 19/07/01: *“El deber de guardar secreto del artículo 10 queda definido por el carácter personal del dato integrado en el fichero, de cuyo secreto sólo tiene facultad de disposición el sujeto afectado, pues no en vano el derecho a la intimidad es un derecho individual y no colectivo. Por ello es igualmente ilícita la comunicación a cualquier tercero, con independencia de la relación que mantenga con él la persona a que se refiera la información (...)”*.

En este sentido, la sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 18/01/02, recoge en su Fundamento de Derecho Segundo, segundo y tercer párrafo: *“El deber de secreto profesional que incumbe a los responsables de ficheros automatizados, recogido en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, comporta que el responsable –en este caso, la entidad bancaria recurrente- de los datos almacenados –en este caso, los asociados a la denunciante- no puede revelar ni dar a conocer su contenido teniendo el “deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero automatizado o, en su caso, con el responsable del mismo” (artículo 10 citado). Este deber es una exigencia elemental y anterior al propio reconocimiento del derecho fundamental a la libertad informática a que se refiere la STC 292/2000, y por lo que ahora interesa, comporta que los datos tratados automatizadamente, como el teléfono de contacto, no pueden ser conocidos por ninguna persona o entidad, pues en eso consiste precisamente el secreto.”*

“Este deber de sigilo resulta esencial en las sociedades actuales cada vez más complejas, en las que los avances de la técnica sitúan a la persona en zonas de riesgo para la protección de derechos fundamentales, como la intimidad o el derecho a la protección de los datos que recoge el artículo 18.4 de la CE. En efecto, este precepto contiene un “instituto de garantía de los derechos a la intimidad y al honor y del pleno disfrute de los derechos de los ciudadanos que, además, es en sí mismo un derecho o libertad fundamental, el derecho a la libertad frente a las potenciales agresiones a la dignidad y a la libertad de la persona provenientes de un uso ilegítimo del tratamiento mecanizado de datos” (STC 292/2000). Este derecho fundamental a la protección de los



datos persigue garantizar a esa persona un poder de control sobre sus datos personales, sobre su uso y destino” (STC 292/2000) que impida que se produzcan situaciones atentatorias con la dignidad de la persona, *“es decir, el poder de resguardar su vida privada de una publicidad no querida”*

Así, el deber de confidencialidad obliga no sólo al responsable del fichero sino a todo aquel que intervenga en cualquier fase del tratamiento.

El deber de secreto profesional que incumbe a los responsables de los ficheros, recogido en el artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, comporta que el responsable o quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos almacenados no pueda revelar ni dar a conocer su contenido teniendo el *“deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo”*. Este deber es una exigencia elemental y anterior al propio reconocimiento del derecho fundamental a la libertad informática a que se refiere la STC 292/2000, y por lo que ahora interesa, comporta que los datos tratados automatizadamente o no, no pueden ser conocidos por ninguna persona o entidad ajena fuera de los casos autorizados por la Ley, pues en eso consiste precisamente el secreto.

III

El artículo 43.1 de la LOPD señala que: *“Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la Ley”*.

Dispone el artículo 3 g) de la LOPD, que *“Encargado del tratamiento es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”*.

Dispone el art. 5.1 i) del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que *“El encargado del tratamiento es La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento o del responsable del fichero, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que le vincula con el mismo y delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio”*.

En cuanto a las relaciones entre el responsable del fichero o tratamiento y el encargado del tratamiento, habrá que estar a lo dispuesto en el art. 12 de la LOPD que establece:

“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. *Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.*

El artículo 12.1 de la LOPD permite que el responsable del fichero habilite el acceso material a datos de carácter personal por parte de la entidad que va a prestarle un servicio –encargado del tratamiento- sin que, por mandato expreso de la ley, pueda considerarse dicho acceso como una cesión de datos. La Ley exige que el contrato figure por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, y prevé un contenido mínimo del contrato entre las partes en el que deben constar una serie de requisitos, tales como seguir las instrucciones del responsable del tratamiento, no utilizar los datos para un fin distinto, no comunicarlos a otras personas, estipular las medidas de seguridad del artículo 9 y, cumplida la prestación, destruir los datos o proceder a su devolución, al responsable del tratamiento.

Interpreta el artículo 12.4 de la LOPD la sentencia de 14/03/2007 Rec. 280/2005, que haciéndose eco de la anterior Sentencia de 13/04/2005 Rec.241/2003, establece que lo que determina la LOPD en el mismo, es que si el encargado del tratamiento destina los datos a una finalidad distinta a la indicada, los comunica o los utiliza incumplido las estipulaciones del contrato <<(…) será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente>>.

IV

En el presente caso consta que Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A. suscribió diversos contratos con terceras empresas las actuaciones correspondientes a la gestión de recobros, figurando en los contratos cláusulas de protección de datos y confidencialidad en consonancia con lo señalado en el artículo 12 de la LOPD.

De la documentación contenida en los contratos suscritos por Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A. con las empresas CETELEM y SITEL se desprende que, en el ejercicio de las gestiones de deudas de clientes, los contactos con terceros, una vez que se ha confirmado su relación con el cliente, se le solicita que le traslade el aviso para que contacte con la entidad, pero en ningún caso se permite facilitar datos del crédito o de la deuda de los clientes.

Ahora bien, el hecho de que en los procedimientos establecidos por Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A. se indique expresamente que no se puede facilitar información de la deuda a personas distintas del cliente, no implica que en algunos casos se haya comunicado. Y, tampoco es significativo que en el TBLO o bloc de notas informático no se recojan anotaciones de que se comunican datos de deuda a terceros, puesto que esta comunicación no está prevista en los procedimientos.

Por tanto, lo fundamental es acreditar que en el caso denunciado se ha producido una vulneración del deber de secreto por CETELEM y SITEL.

En el caso del **denunciante 1**, este ha manifestado que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. se había puesto en contacto con un familiar para reclamar el pago de una deuda que tenía con esta entidad, deuda que fue abonada por éste.

Se ha aportado la declaración del familiar en la que manifiesta que el pago se



efectuó después de un aviso realizado por Servicios Financieros Carrefour dándole unos datos a los que no debería tener acceso y, que el denunciante, puesto en contacto con la entidad le solicitó la devolución del importe pagado a la cuenta originaria, informándole que se había debido a un error.

No obstante, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. en las alegaciones realizadas en al acuerdo de inicio del procedimiento sancionador PS/356/2010, declaró que era un hecho probado que no gestionaba directamente ninguna de las fases en que se hallaba dividido su procedimiento de recobro de deudas, gestiones que estaban encomendadas a empresas externas, y que, por tanto, la responsabilidad de los hechos deberían recaer en aquellas empresas que apartándose de las instrucciones de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. reguladas en el correspondiente contrato de prestación de servicios, hubieran vulnerado con su conducta el deber de secreto establecido en el artículo 10 de la LOPD.

Consta en el hecho probado segundo, el Procedimiento establecido por Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. para la gestión de cobros, referenciándose que los expedientes que pasan a la fases de Recobros (fase 7 y desde la fase 2 a la 5, ambas inclusive), se gestionan por la empresa CETELEM.

Asimismo, consta que la comunicación de los datos de los clientes a las empresas externas se realiza a través de un fichero que se transmite vía SFTP, excepto en el caso de CETELEM que trabaja directamente en el propio sistema informático de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.

En relación con el **denunciante 1**, ha quedado acreditado que CETELEM fue el encargado de gestionar la deuda que aquel tenía contraída con Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. hasta su pase a la fase de *contencioso* en fecha 01/05/2010 cuya gestión fue encomendada a la empresa Multigestión (folio 361).

En las actuaciones llevadas a cabo por los servicios de inspección se constató que la entidad disponía de un "bloc de notas informático" (TBLO), donde quedan registrados, entre otros, los contactos telefónicos que se mantienen tanto con el cliente como con otras personas de su entorno, envíos de mensajes sms y envíos de avisos por fax, no figurando en el citado bloc las anotaciones de los registros de los contactos realizados durante las fases de recobro cuando pasan a la fase de *"contencioso"*, porque toda la información relativa tanto a los contactos telefónicos que se han mantenido con el cliente o con otras personas de su entorno, como los envíos de mensajes, etc., no se conserva por la entidad, ya que esta información no se utiliza en las siguientes fases, finalizando CETELEM las gestiones de recobro de la deuda del cliente que tenía encomendadas el 15/03/2010. Sin embargo, el familiar del denunciante, como consta en el hecho probado noveno, ha aportado los extractos mensuales de su tarjeta de crédito en los que figura un cargo de fecha 24/12/2009, a favor de Carrefour por importe de 640 euros; importe que fue retrotraído el 08/03/2010 a la cuenta del familiar del denunciante por la citada entidad, lo que viene a confirmar que durante las fechas en que el expediente estuvo encomendado a CETELEM se realizaron las gestiones de recobro denunciadas (hecho probado nueve).

Por tanto, ha quedado acreditado que se produjo una vulneración del deber de secreto, puesto que fue el familiar del mismo el que efectuó el pago de 640 euros mediante su tarjeta de crédito a favor de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. importe que sería retrotraído meses después de su pago. Hechos que coinciden con las

manifestaciones realizadas por el denunciante en su escrito de denuncia.

Por lo que se refiere al **denunciante 2**, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. ha indicado que tenía suscritos los siguientes productos:

- Contrato nº ***CONTRATO1 correspondiente a una Tarjeta de Crédito Pass Visa y

- Contrato nº ***CONTRATO.2 correspondiente a un préstamo personal.

La gestión del recobro de las deudas del contrato correspondiente a la tarjeta de crédito, fue encomendada a CETELEM, excepto desde el 14/07/2009 al 06/08/2009, 13/10/2009 al 06/11/2009 y desde el 12/11/2009 al 06/12/2009 (fase de anticipación) y desde el 05/01/2010 al 30/06/2011 (fase contenciosa) que fue gestionada por SITEL. La gestión del recobro de las deudas correspondientes al contrato de préstamo personal, en todas sus fases, fue encomendada a CETELEM.

El afectado ha declarado que Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. le había comunicado información confidencial a un familiar y que, además, había contactado con su centro de trabajo.

En las impresiones de pantalla correspondientes al bloc de notas informáticos (TBLO) de la entidad, contiene los registros de los contactos telefónicos realizadas por CETELEM, entre otras, en las siguientes fechas:16/07/2009 (llamada a teléfono de la empresa, recado en buzón de voz),24/07/2009, 28/07/2009, 04/08/2009 (llamada a teléfono de la empresa, recado en buzón de voz),18/01/2010 (hablo con cotitular), 20/01/2010 (llamada teléfono fijo titular, hablo con cotitular), 22/01/2010 (hablo con cotitular), 27/01/2010 (llamada a ftitular); 16/02/2010 (llamada a empresa recado en buzón);03/03/2010 (domicilio fttt dejo recado) (domicilio con cotitular); 30/03/2010 (domicilio con hijo, dejo recado); 13/04/2010 (con cónyuge).

La representación de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. en escrito de fecha 09/03/2012, ha manifestado que SITEL no ha realizado anotaciones en la citada aplicación. Declaración que confirma, tanto lo señalado en el hecho probado segundo, Procedimiento establecido por Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. para la gestión de recobros de deudas cuando señala que la comunicación de los datos de los clientes a las empresas externas se realiza a través de un fichero que se transmite vía SFTP, excepto en el caso de CETELEM que trabaja directamente en el propio sistema de Servicios Financieros Carrefour, como de la propia entidad denunciada cuando señala que es Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. quien facilita a SITEL, vía SFTP, un fichero formato txt con los datos personales de los clientes impagados a contactar. SITEL trata estos datos para efectuar las llamadas correspondientes. Estos ficheros se eliminan del SFTP con el envío del siguiente fichero diario. Es Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. quien borra el fichero de la SFTP y que no utiliza el bloc de notas, medio que recoge los comentarios referentes a las llamadas que supuestamente vulneraron el artículo 10 de la LOPD.

A mayor abundamiento, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. ha señalado que algunas de las personas que realizaron las llamadas que figuran en el párrafo anterior, e identificadas con las iniciales SBF y JJM se trata de empleados de CETELEM, cuyos nombres y apellidos desconoce.

Por tanto, de acuerdo con la información aportada por Servicios Financieros



Carrefour, E.F.C. S.A. las anotaciones que figuran en el TBLO corresponderían a gestiones de recobro de deuda del denunciante encomendadas y realizadas por CETELEM.

Por tanto, se puede considerar que existen suficientes elementos probatorios para considerar probado que CETELEM vulneró el deber de secreto respecto de la custodia de los datos de la deuda del **denunciante 2**, sin que esta entidad hubiera aportado o acreditado que disponía del consentimiento del afectado para tal revelación, al haber efectuado numerosas llamadas de teléfono a personas distintas de su cliente e incluso a familiares del mismo (hijo, cónyuge), sin que figure como titular o titulares del contrato, al igual que ha realizado numerosas llamadas a su centro de trabajo, dejando mensajes en su buzón de voz y, en algunos casos, remitiendo sms a dicha empresa.

Sin embargo, en relación a SITEL y en este caso concreto, no ha quedado acreditado ni probado que existan elementos de juicio necesarios para atribuirle la vulneración del artículo 10 de la LOPD, en el que se contiene la regulación del deber de secreto, en relación a las gestiones realizadas por la citada entidad en el recobro de deudas (fases de anticipación y contenciosa), del cliente deudor de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C. S.A. por lo que en virtud del principio *in dubio pro reo* se le exonera de responsabilidad.

V

La representación de CETELEM ha alegado que si bien el familiar del **denunciante 1** ha declarado que realizó el pago a favor de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., no habiendo quedado acreditado que el citado pago se realizara porque CETELEM realizara llamada alguna para explicarle la situación de impago del denunciante y, en relación con el **denunciante 2**, las anotaciones del TBLO lo único que reflejan es que se dejan avisos o recados, pero no se contacta con terceros para explicar la situación de impago del afectado.

En referencia al citado alegato, como así consta en el fundamento de derecho anterior, Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. había alegado que era un hecho probado que no gestionaba de manera directa ninguna de las cinco fases en que se halla dividido el procedimiento de cobros de deudas a sus clientes, sino que estaban encomendadas a empresas externas, y que, por tanto, la responsabilidad de los hechos debería recaer en aquella empresa que, apartándose de las instrucciones de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. reguladas en el correspondiente contrato de prestación de servicios haya vulnerado con su conducta el deber de secreto establecido en el artículo 10 de la LOPD.

Asimismo, el Procedimiento establecido por Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. para la gestión de cobros de deudas, dispone que en aquellos expedientes que pasan a la fase de Cobros (fase 7 y desde la fase 2 a la 5, ambas inclusive), se gestionaban por la empresa CETELEM.

Además, la comunicación de los datos de los clientes a las empresas externas se realiza a través de un fichero que se trasmite vía SFTP, excepto en el caso de CETELEM que trabaja directamente en el propio sistema informático de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. por lo que no es necesario que conste dato alguno en sus propios sistemas.

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., ha manifestado que el expediente relativo a la deuda que el **denunciante 1** fue gestionado por CETELEM en las distintas fases de recobro hasta su paso a contencioso el 01/05/2010 (hecho probado undécimo).

Pues bien, en el procedimiento figura la siguientes información y documentación: constan aportados extractos mensuales de la tarjeta de crédito del familiar de los afectados en los que figura anotado un adeudo de 640,00 euros efectuado el 24/12/2009 (tiempo en el que CETELEM estaba gestionando el expediente de la deuda de denunciante 1), a favor de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A., y una devolución por el mismo importe efectuada el 08/03/2010 por la citada entidad (las gestiones de CETELEM finalizaron en fecha 16/03/2010) (hecho probado noveno); consta igualmente que la denunciada trabajaba directamente desde los propios sistemas informáticos de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. realizando anotaciones en el TBLO; consta la declaración sobre el contenido de las llamadas efectuadas desde Servicios Financieros Carrefour EFC S.A. por la persona recepticia de las mismas, familiar de los afectados y titular de la cuenta anterior, señalando que *“Dicho pago se efectúa después de un aviso desde la señalada entidad dándome unos datos personales a los cuales no debería de tener acceso”, “Después de hacer la propia transferencia me pongo en contacto con la persona indicada para ponerlo en su conocimiento y me solicita que retire el pago” ...“La entidad alega un error y el interesado solicita la devolución da mi cuenta del importe pagado por mi mediante tarjeta”* (folio 298). Consta denuncia realizada ante el puesto de la Guardia Civil de Carreño (Asturias), denunciando al Departamento de Impagados de Servicios Financieros Carrefour EFC S.A. (folio 299 y 300), Carta dirigida al citado departamento por la representación letrada de los afectados y la carta de respuesta de Servicios Financieros Carrefour, dirigida al denunciante en la que se señala *“...tomamos buena nota de las incidencias ocurridas para evitar hechos similares en el futuro y entendemos como un posible error de nuestro personal el causante de las mismas”* (folios 301 y 302)

Por tanto, se puede concluir que existen elementos probatorios suficientes para considerar probado que CETELEM vulneró el deber de secreto al comunicar a un tercero que el **denunciante 1**, tenía una deuda con la entidad financiera, sin que la citada entidad haya acreditado que dispusiera del consentimiento del afectado para la citada revelación.

En relación con el **denunciante 2**, las pruebas para ello no son únicamente las manifestadas junto con la denuncia, sino que se ha tenido en consideración las anotaciones recogidas en el bloc de notas de los propios ficheros de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. anotados por los empleados de CETELEM, coincidentes con los hechos denunciados.

Así, figuran anotaciones de que se efectúan varias llamadas a su domicilio y que se contacta con el “cotitular”, cuando este denunciante figura como titular único de los productos contratados con Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. En las anotaciones correspondientes a las llamadas efectuadas los días 18/01/2010, 22/01/2010 y 13/04/2010 se puede comprobar que al cónyuge del denunciante se le facilitaron datos de las cantidades pendientes de ingresar, tanto de un plazo determinado como lo que faltaba por abonar.



En estos caso, por tanto, se puede considerar probado que se ha vulnerado el deber de secreto al comunicar en conversaciones telefónicas que el cliente tenía deudas con la entidad financiera.

Por otra parte, tampoco es significativo que en la agenda electrónica utilizada no se recojan anotaciones en el sentido de que se comunican datos de deuda, puesto que esta comunicación no está prevista en los procedimientos establecidos.

Por todo ello, queda acreditado que dicha entidad, responsable de la custodia de los datos en cuestión, ha vulnerado el deber de secreto garantizado en el artículo 10 de la LOPD.

VI

De acuerdo con las previsiones de la LOPD, según modificación introducida por la Ley 21/2011, califica como infracción grave la vulneración del artículo 10 de la citada norma.

El incumplimiento del deber de guardar secreto establecido en dicho artículo, constituye una infracción grave tipificada en el artículo 44.3.d), que establece: *“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”*.

Por tanto, la conducta imputada a CETELEM por vulneración del artículo 10 de la LOPD encuentra su tipificación en el tipo del citado artículo 44.3.d).

VII

El artículo 45.2, 4 y 5 de la LOPD establece que:

“2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 € a 300.000 €

(...)

4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

- a) El carácter continuado de la infracción.
- b) El volumen de los tratamientos efectuados.
- c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.
- d) El volumen de negocio o actividad del infractor.
- e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.
- f) El grado de intencionalidad.
- g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.
- h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.
- i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.
- j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación

infractora.

5. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:

a) Cuando se aprecie 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.

b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.

c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.

d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.

e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente”.

El artículo 45.5, la Sentencia de 21 de enero de 2004 de la Audiencia Nacional dijo que dicho precepto “...no es sino manifestación del llamado principio de proporcionalidad (artículo 131.1 de la LRJPAC), incluido en el más general del prohibición de exceso, reconocido por la jurisprudencia como principio general del Derecho. Ahora bien, la presente regla debe aplicarse con exquisita ponderación y sólo en los casos en los que la culpabilidad y la antijuridicidad resulten sustancialmente atenuadas, atendidas las circunstancias del caso concreto. Lo cual insistimos puede darse, por excepción, en casos muy extremos (de aquí la expresión <especialmente cualificada>) y concretos”.

En el caso examinado, de las actuaciones practicadas ha quedado acreditado que CETELEM vulneró el artículo 10 de la LOPD, al quedar acreditado que había revelado a terceros información confidencial relativa a las deudas que mantenían, tanto del **denunciante 1** como del **denunciante 2**, con Servicios Financieros Carrefour, EFC, S.A. sin que hubiese obtenido el consentimiento o autorización de estos para tal revelación, ni que exista norma legal que justifique la misma, por lo que dicha actuación ha de ser objeto de sanción.

Por tanto, las citadas circunstancias no se dan en el presente caso, lo que impide apreciar la existencia de motivos para la aplicación de la facultad contemplada en el artículo 45.5, debido, por un lado, no obra en el expediente ningún elemento que lleve a apreciar la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en los apartados b, c), d) y e) del referido artículo y, por otro, a la especial diligencia y conocimiento de la normativa de protección de datos que se ha de exigir a las entidades profesionales cuando, como ocurre con la entidad imputada, el tratamiento de datos personales constituye parte habitual y esencial de su actividad. Las empresas que por su actividad están habituadas al tratamiento de datos personales deben ser especialmente diligentes y cuidadosas al realizar operaciones con ellos y deben optar siempre por la interpretación más favorable a la salvaguarda del derecho fundamental a la protección de datos (como de forma reiterada sostiene la Audiencia Nacional, entre otras en Sentencia de 26 de noviembre de 2008).

Por otra parte, se advierten otras circunstancias que operan como agravantes



de la conducta que ahora se enjuicia. Así, concurren la agravante prevista en el apartado c, del artículo 45.4, “*la vinculación de su actividad con la realización de tratamientos de datos de carácter personal*” y del apartado d, “*volumen de negocio*” del infractor.

Al tener la infracción imputada la consideración de grave, en aplicación de lo previsto en el apartado 2 del artículo 45 procede imponer a CETELEM una multa cuyo importe se encuentre entre 40.001 € y 300.000 €. En el presente caso, valorados los criterios de graduación de las sanciones establecidos en el artículo 45.4, se propone la imposición de multa de 50.000 € por la infracción del artículo 10 de la LOPD de la que CETELEM debe responder.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

PRIMERO: IMPONER a la entidad **Cetelem Getión A.I.E.**, por una infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de dicha norma, una multa de 50.000 euros (50.000 euros) de conformidad con lo establecido en el artículo 45.2 de la citada Ley Orgánica.

PRIMERO: EXONERAR a la entidad **Sitel Ibérica Teleservices**, por una infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.d) de dicha norma.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a **Cetelem Getión A.I.E.** y **Sitel Ibérica** la presente resolución y el anexo 1, y notificar a cada uno de los denunciantes la resolución y exclusivamente el anexo que le corresponda, en el que se incluye su identificación.

CUARTO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida nº 0182 2370 43 0200000785 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo. Si recibe la notificación entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si recibe la notificación entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, 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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26

de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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 del referido texto legal.

Madrid, 17 de mayo de 2012

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA
DE PROTECCIÓN DE DATOS

José Luis Rodríguez Álvarez