



**Procedimiento Nº PS/00097/2010**

**RESOLUCIÓN: R/02020/2010**

En el procedimiento sancionador PS/00097/2010, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a la entidad Banco Cetelem, S.A., vistas las dieciocho denuncias presentadas y con base en los siguientes

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO:** Se han recibido en la Agencia Española de Protección de Datos (en lo sucesivo AEPD) los escritos de denuncia contra Banco Cetelem, S.A. (en lo sucesivo Cetelem), que se relacionan a continuación:

1. Con fecha 01/09/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito de los denunciados 1, en el que exponen que Cetelem efectúa numerosas llamadas telefónicas (una media de ochenta diarias y a cualquier hora) a los familiares y a vecinos, facilitando todo tipo de detalles personales y de supuestos datos de créditos pendientes de pago.
2. Con fecha 11/08/2009 se registró en la AEPD escrito del denunciado 2 en el que denuncia el acoso efectuado por Cetelem a el mismo, a familiares, vecinos y conocidos que reciben llamadas telefónicas con el objeto de que insten al denunciado a pagar. En concreto, un conocido recibió el día 30/07/2009 por la mañana unas veinte llamadas en nombre de Cetelem. Con su denuncia ha presentado copia de la presentada en el Juzgado de Instrucción nº 3 de Santa Cruz de Tenerife por los mismos hechos.
3. Con fecha 27/08/2009 se recibió en la AEPD la denuncia presentada por la denunciado 3, en la que expone que Cetelem efectúa llamadas amenazantes y constantes y que llama a sus familiares, vecinos e, incluso, a su lugar de trabajo. Con su denuncia aporta copia de un fax recibido en su centro de trabajo.
4. Con fecha 09/06/2009 se registró en la AEPD un escrito del denunciado 4, el que expone que con fecha 17/03/2009 ha recibido una llamada telefónica efectuada por Cetelem solicitando información de su hermana, cliente de la entidad.
5. Con fecha 21/04/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito del denunciado 5, en el que se denuncia la continua recepción de llamadas telefónicas efectuadas por Cetelem, llamadas que también han sido recibidas por familiares y vecinos. Con su escrito ha aportado copia de la denuncia presentada en la Comisaría de Policía de su localidad.
6. Con fecha 10/11/2009 se registró en la AEPD un escrito del denunciado 6, en el que manifiesta que desde que no pudo hacer frente al primer impago con Cetelem esta entidad ha venido acosando telefónicamente a

todo su entorno, incluyendo vecinos y familiares, comunicándoles su situación económica.

- 7.** Con fecha 01/10/2009 se recibió en la AEPD un escrito del Servicio de Reclamaciones del Banco de España remitiendo copia de la denuncia presentada por el denunciante 7, en la que expone que Cetelem está llamando y acosando a terceras personas por una deuda que mantiene con esta entidad.
- 8.** Con fecha 14/10/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito de la representante del denunciante 8, en el que expone que éste ha venido recibiendo numerosas cartas remitidas por Cetelem comunicándole un saldo pendiente de abonar, variando su importe en todas ellas y dando un plazo para efectuar el pago que finalizaba con anterioridad a la recepción de las cartas. Por ello, el denunciante solicitó información sobre la supuesta deuda sin que Cetelem atendiera la petición. Además esta entidad se ha dedicado a llamar a familiares del denunciante, indicándoles que éste mantenía una deuda con el banco, que tenía problemas económicos, etc. Asimismo se ha llamado al lugar de trabajo del denunciante, comunicando la misma información a sus compañeros de trabajo. Con su denuncia ha aportado distinta documentación, entre la que se encuentra copia de la hoja de reclamación presentada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de la localidad del denunciante 8.
- 9.** Con fecha 27/10/2009 se recibieron en la AEPD denuncias remitida por los denunciantes 9, en las que se expone que Cetelem efectúa llamadas telefónicas a todas horas del día y de la noche, incluso a un vecino para que contacten con ellos, que han recibido numerosos mensajes en sus teléfonos móviles y que Cetelem ha enviado varios fax al lugar de trabajo de uno de ellos. Adjuntan copia de las denuncias presentadas en la Comandancia de la Guardia Civil.
- 10.** Con fecha 06/11/2009 tuvo entrada en la AEPD denuncia presentada por la denunciante 10, en la que expone que Cetelem mantiene en sus ficheros teléfonos de su ex marido y de sus padres después de que hubiera solicitado la rectificación de esta información, con posterioridad a que hubiera ejercido el derecho de acceso. A pesar de ello, Cetelem ha llamado al teléfono de sus padres para ofertar un seguro. Con su escrito ha aportado copia de distintos documentos en apoyo de la misma.
- 11.** Con fecha 18/11/2009 se recibió en la AEPD un escrito del denunciante 11, en el que manifiesta que Cetelem ha comunicado información de la deuda que tiene pendiente con esta entidad a varios familiares, sin su consentimiento. En apoyo de la denuncia ha aportado un soporte informático con la grabación de dos conversaciones telefónicas.
- 12.** Con fecha 10/09/2009 tuvo entrada en la AEPD una denuncia presentada por el denunciante 12, en la que expone que Cetelem ha realizado llamadas telefónicas a terceras personas, informándoles de las operaciones que tiene contratadas con la citada entidad. Con su denuncia ha aportado los datos de tres personas que han recibido llamadas,



afirmando que Cetelem les ha facilitado información sobre su situación económica.

13. Con fecha 08/09/2009 se registró en la AEPD una denuncia del denunciante 13, en la que expone que desde hace dos años recibe llamadas telefónicas de Cetelem en las que empleados de esta entidad le comunican que su hermano tiene pendiente de pago varios recibos y solicitan información relativa al mismo. Añade que ha llegado a recibir más de diez llamadas de Cetelem al día, al igual que su madre
14. Con fecha 28/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia de la denunciante 14 contra Cetelem por el masivo envío de mensajes de textos y de llamadas a su teléfono móvil, para que efectuara un ingreso en una cuenta bancaria, cuando no existía ninguna deuda pendiente. Añade que solicitó la cancelación de sus datos personales y que recibió una contestación informándole que sus datos iban a ser bloqueados. A pesar de ello, con fecha 22/09/2009 recibió dos mensajes de una agencia de recobro que actuaba en nombre de Cetelem. Con su denuncia ha aportado copia de varios documentos en apoyo de la misma.
15. Con fecha 29/09/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito de denuncia presentado por la denunciante 15 en el que expone que Cetelem acosa telefónicamente a familiares, amigos y compañeros de trabajo, y que ha remitido varios fax a su centro de trabajo.
16. Con fecha 11/09/2009 se registró en la AEPD un escrito del denunciante 16 en el que expone que Cetelem está efectuando cinco o seis llamadas diarias a su domicilio, solicitando información de su hermano, y que según le ha comunicado éste, Cetelem también ha llamado a teléfonos de varios vecinos.
17. Con fecha 03/08/2009 se recibió en la AEPD la denuncia presentada por la denunciante 17, en la que expone que Cetelem ha llamado por teléfono a dos familiares suyos, solicitando información de ella y de su estado civil, y comunicándoles que su ex marido tiene una deuda con esta entidad.
18. Con fecha 11/01/2010 se registró en la AEPD la denuncia presentada por el denunciante 18 en la que expone que desde Cetelem se está efectuando llamadas telefónicas a casa de su padre y de sus hermanos, así como a su centro de trabajo, enviando escritos al fax de éste, por el pago de una deuda.

**SEGUNDO:** Tras la recepción de las denuncias, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de actuaciones de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos en las visitas de inspección efectuadas en Cetelem con fechas 10/12/2009 y 05/02/2010, constatándose lo siguiente:

1. Cetelem es un establecimiento financiero especializado en créditos al consumo, y, en la actualidad, se ha incrementado de forma notable el número de clientes en situación de mora.
2. Procedimiento para la gestión de recobro:

- 2.1.** Los recibos devueltos se presentan al cobro una segunda vez, generándose en cada devolución escritos dirigidos a los titulares del recibo en los que se requiere el pago. Estos escritos se remiten al domicilio facilitado a la entidad por el propio cliente. El procedimiento de recobro consta de fases sucesivas y en todas ellas se remiten escritos al cliente en los que se le requiere el pago de la deuda.
- 2.2.** También se realizan gestiones telefónicas de recobro, mediante tres centros de atención de llamadas propios ("Call Center", en lo sucesivo CAT), ubicados en Alcalá de Henares, Valladolid y Sevilla.
- 2.3.** Las llamadas se realizan en principio a los teléfonos de contacto facilitados por el cliente. En el caso en que no sea posible contactar con éste se recupera su expediente con objeto de realizar búsquedas de posibles teléfonos de contacto, utilizando como criterios de búsqueda el nombre y apellidos y la localidad del domicilio, o cualquier dato que el cliente haya facilitado en el contrato, así como la información que figura en la documentación aportada en la solicitud del crédito. De esta forma, Cetelem puede obtener "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 del cliente. En algunos casos, se obtienen datos de contratos anteriores suscritos por el mismo cliente.
- 2.4.** No se realizan grabaciones de las conversaciones que se mantienen, aunque se realiza un control de calidad a través de escuchas.
- 2.5.** 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 Cetelem para un asunto urgente, no facilitando ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.
- 2.6.** En ocasiones se remiten "avisos" a través de fax dirigidos al cliente y remitidos a sus centros de trabajo o de llamadas a los mismos, cuyos números de teléfono y de fax se obtienen de fuentes accesibles al público a partir del nombre de la empresa que consta en el justificante de nómina. En estas llamadas no se facilita ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.
- 2.7.** Esta gestión telefónica y por fax, se realiza hasta que transcurre el plazo establecido de gestión de recobro por la propia entidad, que una vez finalizado, se da por resuelto el



contrato con el cliente. La deuda total pasa a la fase de “Contencioso”, para su gestión de forma amistosa o mediante reclamación judicial, que se realiza a través de empresas de recobros.

- 2.8.** La entidad dispone de una “agenda o bloc de notas informático” denominado “Tblo”, donde se registran, entre otros eventos, los contactos telefónicos que se mantienen con el cliente como con otras personas de su entorno, los envíos de mensajes SMS y de avisos por fax.
  - 2.9.** 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 los envíos de mensajes (sms y fax), no conservándose dicha información ni copia de la misma.
- 3.** Se ha recabado distinta documentación relativa al procedimiento de recobro implantado:
- 3.1.** Modelos de los escritos de requerimiento de pago que se remiten a los clientes en las distintas fases del procedimiento de recobro.
  - 3.2.** Manual de “Protección de Datos de Carácter Personal” para formación a sus trabajadores.
  - 3.3.** Manual de Formación sobre el “Recobro” dirigido a todos los trabajadores del “Grupo Cetelem España” que gestionan clientes impagados, que se encuentra así mismo, accesible en la intranet de la empresa, en el que se incluye un apartado de “Confidencialidad” en relación con el *“tratamiento confidencial de los datos de los clientes a los que se tenga acceso en el desarrollo de la actividad diaria”*, respecto a ello se especifica que *“no facilitaremos dichos datos a terceros, incluidos aquellos con los que se pueda contactar como consecuencia de la no localización del titular de la deuda”*.
  - 3.4.** Argumentario utilizado por los operadores telefónicos, en el que se detallan, entre otras, las acciones a realizar en el caso de “Contacto con familiares” y “Contacto con la Empresa del titular”: *“Dejar recado, Preguntar día/hora de contacto, No dar datos del crédito, Identificarse con nombre y apellidos”*. El argumentario incluye las claves utilizadas para realizar anotaciones en el “Tblo”. Según consta en éste documento el “Tblo” contiene anotaciones automáticas y manuales: siendo las automáticas más utilizadas las siguientes: 1) “Contact Sort Con Titular”: Se ha hablado con el titular. 2) “Contact Sort Con Cotit”: Se ha hablado con el cotitular. 3) “Contact Sort Con Famil”: Se ha hablado con un familiar. 4) “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





contactos telefónicos que se han mantenido en las fases anteriores de recobro, como es el caso de los denunciante números 2, 4, 5, 7, 8, 9 y 12.

- 4.8.** En los caso de los denunciantes números 1, 3, y 18 figuran múltiples contactos y envíos de mensajes al trabajo del titular.
  - 4.9.** En los casos de de los denunciantes 1, 6 y 3 constan contactos con “Otros” sin identificar.
  - 4.10.** En los casos de los denunciantes 3, 6, y 11 figuran contactos con familiares; en el caso 3 se han almacenado en el “Tblo” los datos de los padres y su domicilio, y remisión de sms al cónyuge del titular.
  - 4.11.** En los casos 10 y 14 figuran anotaciones referentes a la LOPD.
  - 4.12.** En el caso número 12, que aporta una conversación grabada, coinciden con la misma, la fecha de la conversación y las iniciales del interlocutor en el “Tblo”
- 5.** Con fecha 17/02/2010 se realizó una visita de Inspección en el CAT de Alcalá de Henares, poniéndose de manifiesto lo siguiente:
- 5.1.** Se comprueba la presencia de teleoperadores y que todos ellos disponen de un ordenador desde el que además de realizar las llamadas dejan constancia de las mismas. Así mismo, se comprueba que las anotaciones se realizan en la agenda “Tblo”.
  - 5.2.** En la inspección se accede a la aplicación utilizada para el establecimiento de las llamadas, la cual se alimenta con los números de teléfono que figuran en el “Tblo” como números de contacto del cliente. Las llamadas se realizan de forma automática, sin intervención del operador.
  - 5.3.** Los encargados del Centro de Atención Telefónica inspeccionado confirman que no se realizan grabaciones de las conversaciones que se mantienen, no obstante cada uno de ellos dispone de un sistema de “escucha”, que permite acceder a cualquiera de las llamadas que se esta realizando, con objeto de realizar un control de calidad y en caso de que lo crea necesario, dar instrucciones precisas al operador.
  - 5.4.** En el transcurso de la Inspección se accede al citado sistema de “escucha”, realizando aleatoriamente varias conexiones a las conversaciones que se están manteniendo en ese momento no obteniendo constancia de que en ninguna de ellas se facilite información a terceras personas acerca del motivo de la llamada.
  - 5.5.** Así mismo, se accede al sistema utilizado para el envío de mensajes de texto sms a los clientes, verificando que disponen de una aplicación en la que se encuentran ya predefinidos

varios mensajes, entre los que se puede seleccionar uno y remitirlo al número de teléfono que se introduce de forma manual.

- 5.6. Respecto al procedimiento establecido para “desarchivar un expediente”, es decir tener acceso a los datos que el cliente aportó tanto en el contrato suscrito como en la documentación que presentó, se comprueba que Cetelem dispone, así mismo, de una aplicación a través de la cual puede realizar la solicitud de dichos documentos, y tener acceso a una imagen digitalizada de todos ellos, efectuándose el análisis de los mismos de forma manual, con objeto de obtener algún dato que pueda proporcionar algún contacto con el cliente.
- 5.7. Respecto al procedimiento por el que, en algunos casos, se obtienen números de teléfono de “vecinos” de los clientes, han manifestado que en casos excepcionales realizan consultas en los repertorios telefónicos (Páginas Blancas) utilizando como criterio de búsqueda el domicilio del cliente y algún apellido común como por ejemplo “García” o “Pérez”, obteniendo en algunos casos números de teléfono de personas, cuyo domicilio coincide con el del titular.

6. De la documentación que consta respecto a los denunciados número 1 a 18, de los relacionados en el Anexo 1, se ha constatado lo siguiente, según los casos:
  - a) Consta que los denunciados o familiares de éstos son clientes de Cetelem.
  - b) En las anotaciones que figuran en “Tblo” constan múltiples contactos con familiares de los clientes y con “otros”, así como llamadas a los centros de trabajo de los clientes y del cónyuge, aunque éste no conste como cotitular del correspondiente contrato.
  - c) También figuran anotaciones correspondientes a envíos de mensajes de texto a teléfonos móviles de contacto, cuyo titular no es identificado en todos los casos, y avisos remitidos por fax a los centros de trabajo de los clientes.
  - d) En los casos de los denunciados 1, 3 y 18 figuran múltiples contactos y envíos de mensajes al centro de trabajo de los titulares.
  - e) En los casos de los denunciados 3, 6 y 11 figuran anotaciones a contactos con familiares; en el caso del denunciado 3 constan los datos de los padres y su domicilio así como envíos de mensajes al cónyuge del titular.



- f) En los casos de los denunciantes 10 y 14 figuran anotaciones referentes a la LOPD.
- g) En el caso del denunciante 11, que ha aportado grabación de llamada telefónica, coinciden con la misma las anotaciones en "Tblo" correspondientes a la fecha de la conversación y las iniciales del interlocutor.

**TERCERO:** Con fecha 08/04/2010 el Director de la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD) acordó iniciar un procedimiento sancionador al Banco Cetelem, S.A. por la presunta comisión de infracción del artículo 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), tipificada como grave en el artículo 44.3.g) de la citada Ley Orgánica.

**CUARTO:** Notificado el acuerdo de inicio Cetelem solicitó que se dictara resolución por la que se archivase el procedimiento con base en las siguientes alegaciones:

1. La imputación a Cetelem se sustenta en una grabación que debe considerarse nula de pleno derecho, por cuanto supone, por una parte, una prueba obtenida con vulneración de derechos fundamentales de Cetelem, que aunque persona jurídica es titular de los mismos, y por otra, porque se ha producido un tratamiento inconsciente de un dato personal, como es la voz, del interlocutor sin consentimiento de éste, y por extensión, de los de Cetelem, para el que el empleado grabado desarrolla su trabajo.

Afirma Cetelem que estamos ante una recogida de datos sin consentimiento, un tratamiento ilegal de los mismos, una vulneración de los derechos a la intimidad tanto del trabajador como de Cetelem, una vulneración del secreto de las comunicaciones y, por tanto ante una nulidad de las actuaciones que respecto a este concreto denunciante se deriven.

Añade Cetelem que las pruebas aportadas, declaraciones de familiares y grabaciones, atentan de forma evidente el derecho a la presunción de inocencia, ya que estamos ante una prueba aportada por el denunciante sobre la que se desconoce totalmente si ha existido algún tipo de manipulación, sin que se pueda asegurar la cadena de custodia de la misma, ni se pueda certificar la integridad de una prueba de cargo.

2. En diferentes ocasiones se ha recogido en el acuerdo de inicio la ausencia de comunicación a terceros diferentes del titular de datos personales relacionados con su crédito. Igualmente, constan en el procedimiento los diferentes manuales de operaciones y entre ellos los referidos a confidencialidad, en los que se puede apreciar la existencia de normas claras al respecto, como las relativas al tratamiento confidencial de los datos a los que se tenga acceso en el desarrollo de la actividad diaria, señalando que "no facilitaremos dichos datos a terceros, incluidos aquellos con los que se pueda contactar como consecuencia de la no localización del titular de la deuda al igual que en los argumentarios en los que consta que no se pueden dar datos del crédito.

También recoge el propio acuerdo de inicio que no constan en Tblo referencias a contactos con vecinos, así como que no se ha obtenido ninguna anotación relativa a que en los contactos mantenidos con familiares y otras personas se facilite información acerca de las deudas de los clientes.

**QUINTO:** Con fecha 07/06/2010 el Instructor del procedimiento acordó la apertura de un período de pruebas, teniéndose por practicadas las actuaciones y documentos obrantes en las actuaciones previas de investigación E/03527/2009 y el resto de la documentación que figura en el procedimiento.

Se acordó solicitar a Cetelem que aportase información y documentación sobre las reclamaciones presentadas por los denunciante ante la entidad, instituciones de consumo, Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil así como de las denuncias presentadas en Juzgados.

Solicitar a los denunciante 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 15 y 17 que aportasen declaraciones suscritas por las personas que, según la denuncia, recibieron llamadas desde Cetelem. Se acordó solicitar a los denunciante 2, 5, 9 y 17 que aportaran información sobre la tramitación de las denuncias presentadas.

Se solicitó al Juzgado de Instrucción nº 3 de Santa Cruz de Tenerife que informara de las actuaciones relativas a la denuncia presentada por el denunciante 2, a la DG de la Policía y de la Guardia Civil, Comisaría de El Puerto de Santa María que informase de la tramitación resultado de la denuncia presentada por el denunciante 2, y a la Comandancia de la Guardia Civil de Guadalajara que informe de la tramitación de la denuncia presentada por la denunciante 9.

Con fecha 24/06/2010 se ha recibido escrito de la denunciante 17, aportando declaraciones de dos de sus hermanas, en las que manifiestan que Banco Cetelem contactó por teléfono con ellas el día 30/07/2009, y que les que comunicaron que el ..3333motivo de la llamada era que el ex marido de la denunciante 17 tenía una deuda con el banco.

Se ha recibido con fecha 30/06/2010 escrito de la DG de la Policía y de la Guardia Civil informando que las diligencias instruidas a partir de la denuncia de la denunciante 9 fueron remitidas a determinado Puesto de la Guardia Civil, por lo que se solicitó a éste información sobre la denuncia tramitada.

Con fecha 19/07/2010 se ha registrado escrito del denunciante 8 aportando declaraciones de tres de sus compañeros de trabajo y de su hermana, referentes al contenido de las llamadas de Cetelem.

Con fecha 26/07/2010 se ha recibido escrito de Cetelem, con el que remite copia de documentación referente a expedientes de las reclamaciones planteadas por los denunciante 4, 6, 7, 8, 10, 12, 14, 15 y 16. En este escrito Cetelem manifiesta que "no existe denuncia penal alguna de ninguno de los denunciante que figuran en la relación remitida a esta parte ni oficio judicial o policial alguno".

Se ha recibido con fecha 26/07/2010 escrito del Juzgado de Instrucción nº 3 de Santa Cruz de Tenerife, con el que remite cuto de fecha 30/10/2009, por el que se acuerda el sobreseimiento provisional y el archivo de las actuaciones previas derivadas de la denuncia presentada por el denunciante 2.

Se ha registrado con fecha 28/07/2010 escrito de la DG de la Policía y de la Guardia Civil informando de la tramitación de la denuncia presentada por el denunciante 5.



Con fecha 30/07/2010 se ha recibido escrito del Puesto de la Guardia Civil de una localidad de Guadalajara, comunicando que la denuncia presentada por la denunciante 9 fue remitida al Juzgado de Instrucción nº 2 de Guadalajara, por lo que se ha solicitado información a este Juzgado, sin que se haya recibido contestación del mismo en la fecha de la propuesta de resolución.

Se ha recibido con fecha 04/08/2010 escrito del denunciante 5.

Con fecha 17/08/2010 se ha registrado escrito del denunciante 6, aportando las declaraciones de sus suegros, recogiendo el contenido de las llamadas recibidas de Cetelem.

**SEXTO:** Con fecha 09/09/2010 el Instructor del procedimiento formuló propuesta de resolución en el sentido de que, por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a Cetelem con multa de 60.101,21 euros por la infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.g) de dicha norma.

Con fecha 27/09/2010 Cetelem ha presentado escrito de alegaciones a la propuesta de resolución, recibido en esta Agencia el 29/09/2010, en el que solicita el archivo del procedimiento, con fundamento, básicamente, en las siguientes alegaciones, varias de ellas ya formuladas en la tramitación del procedimiento:

1. Ausencia de motivación y fundamentación de la propuesta de resolución.
2. Vulneración del principio de igualdad ante la ley en la vertiente del artículo 24.1 de la Constitución, en cuanto al derecho de esta parte a la obtención de la tutela judicial efectiva sin producción de indefensión. Desigualdad producida por cuanto el requerimiento realizado a los denunciantes para aportar declaraciones escritas de los supuestos testigos que señalaban no se ha exigido que se realizaran ante fedatario público, como en el expediente PS/00667/2008, lo que supone una clara discriminación a favor de los denunciantes y que las declaraciones se han realizado con ausencia de garantías de que hayan sido firmadas por las mismas personas o pudieran haberse realizado con una simple imitación de las firmas que, por otra parte, en muchos de los casos presentados, se trata de firmas simples fácilmente imitables.
3. La grabación efectuada debe considerarse nula de pleno derecho, por cuanto supone, por una parte, una prueba obtenida con vulneración de derechos fundamentales, en concreto, honor e intimidad de Cetelem, y por otra, por cuanto de forma extensiva a dicha nulidad, queda viciado de la misma la totalidad de conclusiones que se puedan extraer de ella, de acuerdo con la denominada conexión de antijuridicidad, cuyo origen radica en la doctrina de origen norteamericano llamada del "árbol

envenenado". Por último, nos encontramos ante un supuesto ilícito forzado, pues, constituyéndose la grabación en una auténtica prueba preconstituida, en ningún momento Cetelem tuvo oportunidad de rebatirle en el momento de su constitución.

Además, se ha producido un tratamiento inconstituido de un dato personal como es la voz, recabándose de igual forma el mismo sin consentimiento del titular del dato.

En lo que respecta a la ilegalidad de la prueba de grabación obtenida y que, por tanto, vicia de nulidad la totalidad de la denuncia, hay que señalar que dicha grabación es forzada por el interlocutor en una ocasión y realizada sin garantía de ningún tipo para el otro interviniente.

Finalmente, estamos ante una prueba aportada por el denunciante sobre la que se desconoce totalmente si ha existido algún tipo de manipulación, sin que se asegure la cadena de custodia de la misma, y sin que, por tanto, se pudiera certificar la integridad de una prueba de cargo sobre la que se acaba sancionado a Cetelm.

4. Ausencia de comunicación a terceros diferentes al titular de los datos personales de éste relacionados con su crédito en cuanto a lo que hubiera podido verificar la inspección.

#### **HECHOS PROBADOS**

##### **PRIMERO: Procedimiento establecido Cetelem España, S.A. para la gestión de recobros:**

- a) Cuando Banco Cetelem, S.A. no puede contactar con el cliente, se recupera su expediente con objeto de realizar búsquedas de posibles teléfonos de contacto. De esta forma, Banco Cetelem, S.A. puede obtener "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 del cliente. En algunos casos, se obtienen datos de contratos anteriores suscritos por el mismo cliente.
- b) No se realizan grabaciones de las conversaciones que se mantienen, aunque se realiza un control de calidad a través de escuchas.
- c) 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 Banco Cetelem, S.A. para un asunto urgente, no facilitando ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.
- d) En ocasiones se remiten "avisos" a través de fax dirigidos al cliente y remitidos a sus centros de trabajo o de llamadas a los mismos, cuyos números de teléfono y de fax se obtienen de fuentes accesibles al



público a partir del nombre de la empresa que consta en el justificante de nómina. En estas llamadas no se facilita ninguna información acerca de la deuda ni del importe de la misma.

- e) Esta gestión telefónica y por fax, se realiza hasta que transcurre el plazo establecido de gestión de recobro por la propia entidad, que una vez finalizado, se da por resuelto el contrato con el cliente. La deuda total pasa a la fase de “Contencioso”, para su gestión de forma amistosa o mediante reclamación judicial, que se realiza a través de empresas de recobros.
- f) La entidad dispone de una “agenda o bloc de notas informático” denominado “Tblo”, donde se registran, entre otros eventos, los contactos telefónicos que se mantienen con el cliente como con otras personas de su entorno, los envíos de mensajes SMS y de avisos por fax.
- g) 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 los envíos de mensajes (sms y fax), no conservándose dicha información ni copia de la misma. (folios 198 - 199).

**SEGUNDO: Hechos constatados en la visita de Inspección en Banco Cetelem, S.A.**

- a) Banco Cetelem, S.A. dispone de un “Manual de Formación sobre el Recobro” dirigido a todos los trabajadores del “Grupo Cetelem España” que gestionan clientes impagados, en el que se incluye un apartado de “Confidencialidad” en relación con el “*tratamiento confidencial de los datos de los clientes a los que se tenga acceso en el desarrollo de la actividad diaria*”, respecto a ello se especifica que “*no facilitaremos dichos datos a terceros, incluidos aquellos con los que se pueda contactar como consecuencia de la no localización del titular de la deuda*”. (folios 199, 280 – 292, en especial folio 288).
- b) Argumentario utilizado por los operadores telefónicos, en el que se detallan, entre otras, las acciones a realizar en el caso de “Contacto con familiares” y “Contacto con la Empresa del titular”: “*Dejar recado, Preguntar día/hora de contacto, No dar datos del crédito, Identificarse con nombre y apellidos*”. El argumentario incluye las claves utilizadas para realizar anotaciones en el “Tblo”. Según consta en éste documento el “Tblo” contiene anotaciones automáticas y manuales: siendo las automáticas más utilizadas las siguientes: 1) “Contact Sort Con Titular”: Se ha hablado con el titular. 2) “Contact Sort Con Cotit”: Se ha hablado con el cotitular. 3) “Contact Sort Con Famil”: Se ha hablado con un familiar. 4) “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. Codificación de las salidas "Ni no hay contacto: NR) (folios 293 – 307, en especial folios 300, 301, 305 - 307)

- c) Se accedió al Fichero de Clientes de la entidad y a la Agenda informática "Tblo", con objeto de realizar comprobaciones de los datos que constan en los mismos relativos a los denunciados, comprobándose, con carácter general, lo siguiente:
1. Constan contactos a números de teléfono, cuyo origen no está identificado o que no figuran entre los teléfonos de contacto del cliente, a veces figura el número al que se llama y en la mayoría de los casos se identifican como T1, T2, T3.....etc.
  2. A pesar de que en muchas de las denuncias recibidas en la Agencia se manifiesta que Cetelem se ha puesto en contacto con los vecinos del denunciado, no constan en el "Tblo" referencias a contactos con vecinos, aunque figuran contactos con "Otros".
  3. Figuran múltiples contactos con familiares del cliente (padres, hermanos, cónyuge, abuelos etc.) y en algunos casos consta el nombre del familiar y su domicilio.
  4. También se ha verificado que figuran múltiples contactos con los centros de trabajo de los clientes y del cónyuge (aunque no conste como cotitular del contrato), en algunos casos se mantienen conversaciones con los jefes o los compañeros de trabajo.
  5. Aunque en casos se detalla de forma abreviada el contenido de las conversaciones que incluyen datos como los ingresos del cliente o su situación laboral, no se ha obtenido ninguna anotación relativa a que en los contactos mantenidos con familiares y otras personas se facilite información acerca de las deudas de los clientes.
  6. Así mismo, se ha comprobado que constan en varios casos envíos de sms a teléfonos móviles de contacto (no siempre se identifica a quien pertenecen) y el envío de avisos por fax a los centros de trabajo del cliente. (folio 200).

**TERCERO: Inspección realizada en un Centro de Atención de Llamadas de Banco Cetelem, S.A.:**

Los encargados del Centro confirman que no se realizan grabaciones de las conversaciones que se mantienen y que cada uno de ellos puede conectarse a cualquiera de las llamadas que se está realizando, con objeto de realizar un control de calidad y, en caso de que lo sea necesario, dar instrucciones precisas al operador.

En la visita de inspección efectuada el 17/02/2010, los Inspectores realizaron aleatoriamente varias conexiones a las conversaciones que se estaban manteniendo en el momento de la Inspección, no obteniendo constancia de que en ninguna de ellas se facilite información a tercera personas acerca del motivo de la llamada (folio 644).

**CUARTO: En relación con los hechos denunciados por los denunciados 1.**



- a) Con fecha 01/09/2009 se recibió la denuncia de los denunciantes 1, en la que se manifiesta que Banco Cetelem, S.A. efectúa una media de ochenta llamadas al día, independientemente de la hora, que llama a los familiares (ancianos padres de los denunciantes) y a vecinos colindantes, facilitando todo tipo de detalles personales y de los supuestos créditos pendientes de pago. En la denuncia facilitan datos de tres vecinos que han recibido llamadas de esta entidad (folios 1 y 2).
- b) En la inspección realizada se constató que los denunciantes 1 figuran como titular y cotitular de producto contratado con Banco Cetelem, S.A. y en los ficheros de esta entidad (Tblo.) figuran 4 números de teléfono correspondientes a Fijo titular-cotitular, fijo empresa titular, móvil empresa titular y otros.

También se constató que figuran anotaciones de llamadas y sms a otras personas efectuadas los días 19/05/2009, 29/05/2009, 01/06/2009, 03/06/2009, 05/06/2009, 11/08/2009 (2: sms a trabajo, llamada a otros), 17/08/2009 (2: trabajo, otros) 20/08/2009, 25/08/2009, 26/08/2009, 31/08/2009 (2 a otros), 01/09/2009 (3 a otros), 04/09/2009, 08/09/2009, 17/09/2009, 23/09/2009, 24/09/2009, 28/09/2009, 01/10/2009 (3 a otros), 06/10/2009, 15/10/2009, 20/10/2009, 21/10/2009, 06/11/2009 (4 a otros), 12/11/2009, 13/11/2009, 25/11/2009, 26/12/2009, 30/12/2009, 02/12/2009 (2 a otros), 04/12/2009 (2 a otros) (folios 307, 321, 324 – 334).

**QUINTO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 2.**

- a) Con fecha 11/08/2009 tuvo entrada en la AEPD escrito del denunciante 2, en el que manifiesta que Banco Cetelem, S.A. “acosa al denunciante, familiares, vecinos y demás personas que puedan conocer o tener cierta relación”, “que se producen llamadas, desde diferentes teléfonos y a todas horas” al denunciante y las personas indicadas. Afirma que las llamadas se realizan desde los teléfonos Telf. 14, Telf. 6 y Telf. 15 (folios 5 – 7).
- b) En la inspección realizada se constató que el denunciante 2 figura como titular de dos productos contratados con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 335).
- c) El Juzgado de Instrucción nº 3 de Santa Cruz de Tenerife ha aportado copia del auto de 30/10/2009, por el que se acuerda “sobreseimiento provisional y el archivo de las actuaciones” (folio 1099).

**SEXTO: En relación con los hechos denunciados por la denunciante 3.**

- a) Con fecha 27/08/2009 tuvo entrada en la AEPD escrito de la denunciante 3, en la que manifiesta que Banco Cetelem, S.A. llama a familiares, vecinos y a su trabajo (folio 10).
- b) Con su denuncia ha aportado copia de un fax remitido a su centro de trabajo, con fecha 24/08/2009, en el que figura su nombre y apellidos y el

siguiente texto: “Urgente, requerimiento de llamada urgente, motivo: asunto que le concierne, teléfono Telf. 16, de 9:00 a 18:00” (folio 9).

- c) En la inspección realizada se constató que en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.) figuran 5 números de teléfono correspondientes a Fijo titular-cotitular, fijo empresa titular, móvil empresa titular, fijo empleo cónyuge y otros<sup>1</sup>. También figura la anotación “punto débil – trabajo” (folio 353).

También se constató que figuran anotaciones de llamadas a otras personas efectuadas los días 09/05/2008, 16/05/2008, 20/05/2008 (2: a otros, a familiares), 21/05/2008, 26/05/2008, 30/05/2008 (3 contactos con familiares), 02/06/2008, 05/06/2008 (con familiares) 10/06/2008, 11/06/2008, 13/06/2008, 23/06/2008 (2), 03/07/2008, 30/09/2008 (2), 03/10/2008 (llamada al domicilio de trabajo), 04/10/2008, 06/10/2008, 07/10/2008 (envío sms al teléfono empleo cónyuge), 22/10/2008 (2 a otros), 24/10/2008, 27/10/2008, 28/10/2008, 29/10/2008, 30/10/2008, 05/01/2009, 27/01/2009, 26/03/2009 (T2 “dicen que no le conocen y cuelgan”), 31/03/2009 (2), 01/04/2010 (T2 “me indican que no conocen de nada”), 23/04/2009 (2: con otros, con la hermana del titular), 13/05/2009 (llamadas al trabajo, a otros), 22/05/2009 (“abuela cuelga”), 18/07/2009 (llamadas a cinco teléfonos diferentes, padres), 24/08/2009 (“contacto con abuela”), 18/07/2009, 03/08/2009, 04/08/2009, 05/08/2009 (2) 24/08/2009 (“dejo recado urgente a madre del titular”), 7/10/2009 (folios 353 – 366).

Anotaciones relativas a envíos de fax: 19/05/2009 (“envío fax al trabajo”), (folio 361).

**SÉPTIMO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 4.**

- a) Con fecha 09/06/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito del denunciante 4, en el que manifiesta que con fecha 17/03/2009 ha recibido una llamada desde el teléfono Telf. 17, de un empleado de Banco Cetelem, S.A., en la que éste le solicitó información de su hermana, cliente de la entidad, y que también le comunicó que no podía darle información sobre el motivo de la llamada (folio 12).
- b) En la inspección realizada se constató que la hermana del denunciante 3 figura como titular de tres productos contratados con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 367).

**OCTAVO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 5.**

- a) Con fecha 21/04/2009 tuvo entrada en la AEPD la denuncia del denunciante 5, en la que manifiesta que ha recibido continuas llamadas del Banco Cetelem, S.A. desde los números Telf. 13 y Telf. 17, y que esta entidad ha comunicado información confidencial a terceros sobre su situación de adeudo de un préstamo personal (folios 15 – 16).
- b) El denunciante 5 ha aportado copia de la denuncia presentada en la Comisaría de El Puerto de Santa María con fecha 25/03/2009, en la que se recoge que unos vecinos suyos vienen recibiendo llamadas de una



gestoría que trabaja para Banco Cetelem, S.A., preguntando por el denunciante y “exponiendo que se trata de un tema de herencia y similares” (folio 17).

- c) En la inspección realizada se constató que el denunciante 5 figura como titular de tres productos contratados con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 382).

**NOVENO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 6.**

- a) Con fecha 10/11/2009 tuvo entrada en la AEPD un escrito del denunciante 6 en la que manifiesta que, desde el momento en que no pudo hacer frente al primer impago, el Banco Cetelem, S.A. ha venido acosando telefónicamente a todos su entorno. Ha conseguido y llamado a sus vecinos del edificio donde vive, haciéndoles saber que tiene problemas con el banco e intentando conseguir teléfonos del trabajo, etc.” El Banco también ha llamado a sus familiares y al ex marido de su compañera, “siempre haciendo pública la situación económica” (folios 20 – 21).
- b) En la inspección realizada se constató que en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.) figuran 2 números de teléfono correspondientes a Fijo titular-cotitular, fijo empresa titular (folio 395).

También se constató que figuran anotaciones de contactos con otros y con familiares efectuadas los días 24/02/2009, 25/02/2009, 15/04/2009, 16/04/2009, 17/04/2009, 20/04/2009, 21/04/2009, 22/04/2009 (2 llamadas), 23/04/2009, 24/04/2009, 27/04/2009, 13/06/2009, 18/06/2009, 22/06/2009 (2 llamadas), 23/06/2009, 26/03/2009, 29/06/2009, 30/06/2009, 07/07/2009 (2 llamadas), 207/2009, 13/08/2009, 20/08/2009, 25/08/2009 (con familiares), 27/08/2009, 31/08/2009 (con familiares), 02/09/2009, 04/09/2009, 09/09/2009 (con familiares), 15/09/2009 (con familiares), 22/09/2009 (con familiares), 30/09/2009, 14/10/2009, 20/10/2009, 28/10/2009, (folios 395, 399 – 401).

Figura la siguiente anotación: 08/10/2009: “por asunto protección de datos reclamar la deuda únicamente al titular del contrato” (folio 401).

- c) El denunciante 6 ha aportado declaración de sus suegros, en las que manifiestan que durante el año 2009 recibieron numerosas llamadas en el teléfono de su domicilio particular, del Banco Cetelem, S.A. o de una gestoría, en las que comunicaban que el denunciante 6 “mantenía una deuda impagada con dicho banco así como que ese impago le produciría costosos intereses y gastos. En dichas llamadas le pedían desde información de la empresa donde trabajaba su yerno como teléfonos, fax, etc., a contactos con otros familiares o conocidos que pudieran colaborar en el pago de la deuda, pues, según le afirmaban, de no pagar de forma inmediata la deuda ésta produciría graves perjuicios a su yerno y a su familia” (folios 1109 – 1112).

**DÉCIMO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 7.**

- a) Con fecha 01/10/2009 se recibió en la AEPD la denuncia del

denunciante 7, en la que manifiesta que tiene una deuda con el Banco Cetelem, S.A. y que esta entidad está “llamando y acosando a terceras personas” (folio 26).

- b) En la inspección realizada se constató que el denunciante 7 figura como titular de dos productos contratados con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 412).

**UNDÉCIMO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 8.**

- a) Con fecha 14/10/2009 se recibió en la AEPD el escrito de denuncia presentado por el representante del denunciante 8, en el que se manifiesta que desde el Banco Cetelem, S.A. se han dedicado a llamar a familiares del denunciante y a compañeros de trabajo, indicándoles que mantenía una deuda con ellos, que tenía problemas económicos, que no podía pagar y hacer frente a sus deudas (folios 39 – 40).
- b) Con la denuncia ha aportado copia de fax remitido el 23/03/2009, en el que figura el nombre y apellidos del denunciante 8 y el siguiente texto: “Urgente, asunto que le concierne Telf. 1”, que según manifiesta fue enviado al centro de trabajo del denunciante (folios 40 y 78).
- c) En la inspección realizada se constató que el denunciante 8 figura como titular de un contrato con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 427).
- d) La representante del denunciante 8 ha aportado declaraciones juradas suscritas por tres compañeros de trabajo y la hermana del denunciante 8, en las que declaran lo siguiente:
  1. Compañera 1: El 03/03/2009 recibió una llamada del Banco Cetelem, S.A. en el centro de trabajo preguntando por el denunciante 8, y que le comunicaron que “necesitan localizarlo con urgencia, pues existe un impagado que pasará a ejecutiva.” (folio 948 – 949).
  2. Compañera 2: Entre los meses de febrero y abril del 2009 recibió reiteradas llamadas del Banco Cetelem, S.A. en su centro de trabajo, preguntando por el denunciante 8 (folios 950 – 951).
  3. Compañero 3: El 24/03/2009 recogió un fax en su centro de trabajo en el que figuraba el nombre del denunciante y la leyenda “Urgente, asunto que le concierne, Telf. 1” (folios 952 – 953).



4. Hermana: La última semana de febrero de 2009 recibió una llamada desde el teléfono Telf. 2, preguntando por el denunciante 8, para tratar un tema personal “para si pudiera ser bajarle las cuotas mensuales”; el 03/05/2009 la llamaron del Banco Cetelem, S.A. para que avisara a su hermano para que contactara con el banco porque iban a ponerle una demanda judicial (folios 954 – 955).

**DUODÉCIMO: En relación con los hechos denunciados por los denunciante 9.**

- a) Con fecha 27/10/2009 se recibieron en la AEPD las denuncias remitidas por los denunciante 9, en las que exponen que Banco Cetelem, S.A. se dedica a llamar por teléfono a todas horas del día, con intervalos de dos y tres minutos (folios 116, 124).
- b) Los denunciante han aportado copia de las denuncias presentadas en la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, y de dos fax remitidos desde el número 902013848 los días 28/09/2009 y en otra fecha ilegible, dirigidos al denunciante 9, con el texto “Urgente, requerimiento de llamada urgente, motivo: asunto que le concierne, teléfono Telf. 3” (folios 117 – 119, 125 – 129).
- c) En la inspección realizada se constató que los denunciante 9 figuran como titular y cotitular de cuatro contratos con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 442).

**DECIMOTERCERO: En relación con los hechos denunciados por la denunciante 10.**

- a) Con fecha 06/11/2009 recibió en la AEPD una denuncia remitida por la denunciante 10, en la que expone que Banco Cetelem, S.A. no ha actualizado sus datos personales (números de teléfono de contacto, estado civil), y que ha desde esta entidad se ha llamado al teléfono de sus padres para ofrecer un producto financiero (folios 131 – 132).
- b) En la inspección realizada se constató que en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.) figuran 2 números de teléfono correspondientes a fijo empresa titular y móvil empleo cónyuge, anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas el día 11/05/2009 a domicilio madre del titular, a la que deja recado, al teléfono del ex marido, y deja mensaje de voz en teléfono de trabajo. También figura la siguiente anotación “X asunto LOPD sólo hablar con titula teléfono 1 y teléfono 2, no llamar cotitu no firma” (folios 458, 460 - 462).

**DECIMOCUARTO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 11.**

- a) Con fecha 18/11/2009 se recibió en la AEPD la denuncia del denunciante 11, en la que expone que el Banco Cetelem, S.A. ha comunicado a sus familiares información de la deuda que tiene con esta entidad (folios 139, 141).

- b) El denunciante 11 ha aportado declaración jurada de su hermano, en la que manifiesta que el Banco Cetelem, S.A. ha contactado con él en varias ocasiones y con su madre. Afirma que las llamadas se realizan desde los números Telf. 4 y Telf. 5 (folios 142, 195 – 196).
- c) También ha aportado grabación de dos llamadas mantenidas con empleados del Banco Cetelem, S.A. (folio 145). En la primera de las dos llamadas, mantenida entre el hermano del denunciante y dos empleados (sucesivamente) de Banco Cetelem, S.A., éstos le informan de que el denunciante tiene “un problema grave y que tratan de buscar una solución”, “tiene una demanda judicial por incumplimiento de contrato mercantil”, “el asunto es más grave que una deuda, es una reclamación judicial” “le han llamado 45 veces en un día, no contesta”, “la deuda es de unos 1000 euros”, (folios 193 – 194).
- d) En la transcripción de la conversación correspondiente a la primera llamada, efectuada desde Banco Cetelem, S.A. al hermano del denunciante 11, el primer interlocutor éste comunica “que tu hermano tiene interpuesta una demanda judicial por incumplimiento del contrato mercantil”. El segundo interlocutor, que se identifica como Sr. U.U.U., comunica al hermano del denunciante 11 que éste adeuda en cuotas unos 1.100 ó 1.200 euros. En varias ocasiones se hace referencia al importe de cada una de las cuotas impagadas y a los posibles gastos totales en el caso de impago, que ascenderían a casi 20.000 euros (folios 867 – 868).
- e) En la inspección realizada se constató que en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.) figura 1 número de teléfono correspondiente a Fijo empresa titular (folio 463).

También se constató que figuran anotaciones de contactos con otros y con familiares efectuadas los días 20/12/2008, 07/04/2009, 18/04/2009, 24/04/2009 (3 llamadas, con hermano) 13/05/2009 (con exjefe, con hermano), 20/05/2009, 21/05/2009, 25/05/2009 (2 llamadas, exjefe, hermano), 27/05/2009, 28/05/2009, 29/05/2009, 01/06/2009, 18/06/2009 (hermano), 24/06/2009, 15/07/2009, 16/07/2009, 20/07/2009, 23/07/2009, 25/07/2009, 30/07/2009 (con hermano: “dice que está cansado de llamadas, larga conversación con hermano; llamada a familiar), 31/07/2009, 03/08/2009, 07/08/2009 (“llama hermano titular, amenaza con denuncia porque son muchas llamadas pido recado pero no colabora, dice muy muy muy enojado), 08/08/2009 (“llama titular (...) no quiere que llamemos a hermano”), 10/08/2009, 13/08/2009 (su hermano, no llamarle más no tiene relación, no le deja recados”), 18/08/2009, 21/08/2009, 26/08/2009, 31/08/2009 (2 llamadas), 25/09/2009, 26/09/2009, 28/09/2009 (2 llamadas), 05/10/2009, 09/10/2009, 14/10/2009, 15/10/2009, 22/10/2009, 28/10/2009, 30/10/2009, 09/11/2009 (3 llamadas: con madre y 2 con otros), 10/11/2009 (3 llamadas, 1 con hermano, 2 con otros), 12/11/2009, 14/11/2009, 18/11/2009, 20/11/2009, 27/11/2009, 27/11/2009, 28/11/2009, (folios 463 – 464, 466 – 491).

- f) En la inspección realizada se solicitó a los representantes del Banco Cetelem, S.A, que confirmaran si la persona que se identifica como “**U.U.U.**” en la grabación aportada por el denunciante es empleado de la entidad, manifestando que el nombre de un trabajador del Centro de Atención Telefónica de Valladolid es “**U.U.U.**” (folio 465).



**DECIMOSEXTO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 12.**

- a) Con 10/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia del denunciante 12 en la que manifiesta que Banco Cetelem, S.A. ha llamado a terceras personas informándoles de su situación. Afirma que las llamadas se realizan desde los números Telf. 6, Telf. 7, Telf. 8, Telf. 9, Telf. 3, Telf. 2 y Telf. 10 (folios 147 – 149).
- b) En la inspección realizada se constató que el denunciante 12 figura como titular de un contrato con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 492).

**DECIMOSÉPTIMO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 13.**

- a) Con fecha 08/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia del denunciante 12, en la que manifiesta que desde hace aproximadamente dos años su madre y él reciben llamadas del Departamento de Recobros del Banco Cetelem, S.A., en las que le preguntan por su hermano, le comunican que éste tenía recibos pendientes. Afirma que el 01/09/2009 la llamada recibida se realizó desde el número Telf. 11 (folio 153).
- b) En la inspección realizada se constató que el denunciante 13 figura como titular de un contrato con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 506).

**DECIMOCTAVO: En relación con los hechos denunciados por la denunciante 14.**

- a) Con fecha 28/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia de la denunciante 14 en la que expone que Banco Cetelem, S.A. ha remitido numerosos mensajes de texto y ha efectuado llamadas a su número móvil, para que realizara un ingreso en una cunea bancaria, cuando no existe deuda alguna (folio 157).
- b) En la inspección realizada se constató que la denunciante 14 figura como cliente Banco Cetelem, S.A. y que no figura ninguna deuda a su nombre. También se comprobó que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a llamadas telefónicas ni mensajes de texto (folio 596).

**DECIMONOVENO: En relación con los hechos denunciados por la denunciante 15.**

- a) Con fecha 29/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia de la denunciante 15 contra Banco Cetelem, S.A. por “acoso telefónico”, ya que realiza llamadas a familiares, amigos y compañeros de trabajo, así como por la remisión de fax al centro de trabajo (folio 167).
- b) La denunciante 15 ha aportado copia de un fax remitido con fecha 08/09/2009, en el que figuran su nombre y apellidos y el texto siguiente: “Urgente, requerimiento urgente de llamada, asunto que le concierne, Telf. 18” (folio 170).

- c) En la inspección realizada se constató que la denunciante 15 figura como titular de cinco contratos con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 540).

**VIGÉSIMO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 16.**

- a) Con fecha 11/09/2009 se recibió en la AEPD una denuncia del denunciante 16, en la que manifiesta que durante un mes ha sido “víctima de acoso telefónico” por parte de los operadores de Banco Cetelem, S.A., solicitando información sobre su hermano. Afirma que las llamadas se realizan desde el número Telf. 12 (folio 177).
- b) En la inspección realizada se constató que el denunciante 16 figura como titular de dos contratos con Banco Cetelem, S.A. y que en los ficheros de esta entidad (Tblo.) no figuraban anotaciones relativas a las llamadas telefónicas realizadas en el periodo de recobro, ya que el expediente de deuda se encuentra en fase de “contencioso” (folio 561).

**VIGESIMOPRIMERO: En relación con los hechos denunciados por la denunciante 17.**

- a) Con fecha 03/08/2009 se recibió en la AEPD la denuncia presentada por la denunciante 17, en la que manifiesta que desde Banco Cetelem, S.A. han llamado a dos hermanas suyas, preguntando por ella y solicitando información de su ex marido, informándoles de que éste tiene una deuda con dicha entidad (folio 178).
- b) En la inspección realizada se constató que el ex marido de la denunciante 17 figura en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.), constando 3 números de teléfono correspondiente a Fijo titular – cotitular, Fijo empresa titular y Móvil empresa titular (folio 570).

Se comprobó que figuran anotaciones de contactos con otros efectuadas el 22/06/2009 (centro de trabajo, “tit sta de baja”), 31/07/2009 (centro de trabajo “esta de baja”, 04/08/2009, 07/08/2009, 10/08/2009 (folios 572 - 574).

- c) La denunciante 17 ha aportado declaraciones suscritas por hermanas suyas, en las que manifiestan que el día 30/07/2009 recibieron llamadas desde el Banco Cetelem, S.A., preguntando por el estado civil de la denunciante 17, y que fueron informadas de que el ex marido de ésta tenía una deuda con esta entidad (folios 934 – 938).

**VIGESIMOSEGUNDO: En relación con los hechos denunciados por el denunciante 18.**

- a) Con fecha 11/01/2010 se recibió en la AEPD la denuncia presentada por el denunciante 18, en la que manifiesta que desde Banco Cetelem, S.A. se efectúan llamadas telefónicas a los domicilios de su padre y de sus hermanos, y a su centro de trabajo, donde también han enviado diversos fax (folio 182)
- b) El denunciante 18 ha aportado copias de fax remitidos los días 21/12/2009,



22/12/2009 y 23/12/2009, desde el número Telf. 19, en el que figuran su nombre y apellidos y el siguiente texto: "Urgente, requerimiento de llamada urgente, motivo: asunto que le concierne, teléfono Telf. 13" (folios 185 – 188).

- c) En la inspección realizada se constató que en los ficheros de Banco Cetelem, S.A. (Tblo.) figuran 2 números de teléfono correspondientes Fijo empresa titular y Móvil empresa titular (folio 576).
- d) También se constató que figuran anotaciones de contactos con otros efectuadas el 24/04/2009, 28/04/2009, 09/10/2009 ("hablo con compañero de trabajo, dejo recado urgente, colabora"), 14/10/2009, 15/10/2009 ("hablo con compañero de trabajo, dejo recado urgente"), 20/10/2009 ("fijo empleo, dejo recado urgente") 24/10/2009, 26/10/2009 (fijo empleo), 27/10/2009 ("contacto con familiar. Pasivo") 30/10/2009 (fijo empleo 2 llamadas, con otros 2 llamadas), 31/10/2009 (2 llamadas), 05/11/2009 (3 llamadas), 09/11/2009, 10/12/2009 (envío de un fax, 2 llamadas), 11/12/2009 (2 llamadas) y 18/12/2009, 22/12/2009, 24/12/2009, 28/12/2009 (2), 29/12/2009 , 30/12/2009 ("no conocen de nada"), 31/12/2009, 08/01/2010 (folios 579 – 592).

## **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 de clientes de Cetelem a terceros por parte de esta entidad financiera.

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.

Este deber de secreto comporta que el responsable 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 Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, de 30/11, y, por lo que ahora interesa,

comporta que los datos tratados 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.

En este sentido, la Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 18/01/2002, 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” (el subrayado es de la Agencia Española de Protección de Datos).*

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 LOPD, 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 Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, de 30 de noviembre, 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.

En el caso que nos ocupa, dieciséis denunciantes han manifestado en sus escritos de denuncia que Cetelem, con el objeto de cobrar cuotas impagadas, efectúa numerosas llamadas telefónicas a terceros, ya sean familiares, vecinos, compañeros de trabajo o exconyuges, en las que además de solicitar información de contacto con los clientes,



comunica a éstos información sobre las respectivas situaciones de mora en el pago de cuotas periódicas de préstamos contratados con Cetelem. También afirman algunos de los denunciantes que esta entidad remite fax a sus centros de trabajo en los que, además de sus datos personales (nombre y apellidos) figura un aviso para que contacten urgentemente con determinados números de teléfono.

En la documentación que ha aportado Cetelem, tanto de procedimiento como de argumentario, se recoge que no se permite, en los contactos con terceros, facilitar datos del crédito de los clientes.

En las actuaciones de inspección realizadas se constató que en la Tblo no se han obtenido anotaciones relativas a que en los contactos mantenidos con familiares y con otras personas se facilite información acerca de las deudas de los clientes.

En la visita de inspección realizada en el CAT de Alcalá de Henares se accedió, mediante el sistema de “escucha” implementado por Cetelem, a algunas de las conversaciones que se estaban manteniendo en el momento de la inspección, no obteniendo constancia de que en ninguna de ellas se facilitara información a terceras personas acerca del motivo de la llamada.

Ahora bien, el hecho de que el argumentario y los procedimientos establecidos por Cetelem indiquen expresamente que no se puede facilitar información de la deuda a personas distintas de los clientes, no implica que en alguno de los casos denunciados se haya comunicado. Y, tampoco es significativo que en la agenda electrónica utilizada no se recojan anotaciones de que se comunican datos de deuda a terceros, puesto que esta comunicación no está prevista en los procedimientos.

El hecho de que en las conversaciones escuchadas por los inspectores de esta Agencia en la visita de Inspección en el CAT, en la fecha en que se realizó, no se facilitaran datos de deuda únicamente prueba que en esas llamadas no se vulneró el deber de secreto y no puede extenderse su valor probatorio a las llamadas que han sido denunciadas y al contenido de las mismas.

La cuestión fundamental es probar que en algunos de los casos denunciados se ha producido efectivamente una vulneración del deber de secreto por parte de Cetelem.

Por una parte, está acreditado suficientemente que Banco Cetelem ha efectuado numerosas llamadas a teléfonos de personas distintas de sus clientes, tanto de familiares como de “otros”, sin mayor precisión, al igual que ha realizado llamadas a los teléfonos correspondientes a los centros de trabajo de los clientes, y, en algunos casos, ha remitido fax a estas empresas, con un texto de aviso para contactar urgentemente con Cetelem.

También nos encontramos en el caso de nueve denunciantes con que ya no figuran en Tblo datos de las llamadas efectuadas o recibidas (son los denunciantes 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 15 y 16), por lo que no se puede extraer conclusión alguna de las anotaciones de la entidad.

A continuación pasamos a examinar los casos significativos a efectos de prueba de la conducta imputada a Cetelem:

El denunciante 6 ha aportado declaración de sus suegros, en las que éstos manifiestan que empleados de Cetelem, en distintas llamadas recibidas, les comunicaron que su yerno tenía una deuda impagada con dicha entidad financiera.

El denunciante 8 ha aportado la declaración de compañeros de trabajo y de su hermana. Una de sus compañeras ha declarado que Cetelem le informó que tenía que localizarle urgentemente pues tenía un impagado que iba a pasar a ejecutiva. Otro de sus compañeros manifiesta que recogió un fax dirigido al denunciante y que lo depositó en la bandeja de trabajo de éste. La hermana ha manifestado que recibió una llamada el 03/05/2009 de Cetelem, pidiéndole que llamara a su hermano y que éste se pusiera en contacto con el banco porque iban a ponerle una demanda judicial. Como en Tblo no figuran anotaciones de llamadas a este denunciante no se pueden contrastar las fechas indicadas.

La denunciante 17 ha aportado declaraciones de dos de sus hermanas, que manifiestan que el 30/07/2009 recibieron llamadas de Cetelem preguntando por la relación de esta denunciante con su cliente, pues éste tenía una deuda con el banco. En Tblo no figura anotación de llamada el 30/07/2009, pero la denunciante presentó la denuncia el 03/08/2009 en el registro de la Agencia, antes de la fecha de la primera anotación de contacto con otros en Tblo, que es el 04/08/2009, de lo que se deduce que es posible que en Tblo no se hayan anotado todas las llamadas efectuadas, lo que disminuiría el valor probatorio de las anotaciones señaladas en esta agenda.

Por tanto, se puede concluir que de las declaraciones aportadas por estos tres últimos denunciante se puede considerar probado que Cetelem vulneró el deber de secreto al comunicar que estos clientes tenían deuda con la entidad financiera, manifestando que tenían cuotas pendientes y que iba a interponer demandas judiciales.

En lo que se refiere a los fax enviados a los centros de trabajos, si bien es cierto que el mensaje es únicamente un aviso para que el afectado se ponga en contacto urgentemente con Cetelem, hay que poner este hecho en relación con las múltiples llamadas efectuadas a los centros de trabajo, para contactar con los clientes, por lo que cualquiera compañero de los denunciante que reciba el fax (que es un medio no seguro ni confidencial) y lo asocie con las repetidas llamadas, puede deducir cuál es la situación de su compañero con el banco y el motivo de las reiteradas llamadas.

Más significativo es el caso del denunciante 11, con las grabaciones aportadas, correspondientes a dos conversaciones telefónicas con Cetelem. En la primera de ellas, comunican al hermano del denunciante 1 que éste tiene una deuda con el banco, informándole del importe de las cuotas mensuales impagadas, del total impagado y de los posibles gastos totales en el caso de reclamación judicial.

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.

### III

Cetelem ha alegado la nulidad a efectos probatorios de la grabación aportada por uno de los denunciante, por cuanto supone, por una parte, una prueba obtenida con vulneración de derechos fundamentales, en concreto, honor e intimidad de Cetelem, y por otra, por cuanto de forma extensiva a dicha nulidad, queda viciado de la misma la totalidad de conclusiones que se puedan extraer de ella, de acuerdo con la denominada conexión de antijuridicidad, cuyo origen radica en la doctrina de origen norteamericano llamada del "árbol envenenado", citando en apoyo de esta pretensión al Tribunal Supremo, que ha afirmado que la no superación del control de legalidad acerca de la observancia de los



debidos requisitos en la intervención de las comunicaciones.

A este respecto hay que indicar en primer lugar, que la Agencia Española de Protección de Datos no es el órgano competente para velar por el derecho fundamental al secreto de las telecomunicaciones, pero al haberse alegado la nulidad de la grabación aportada y de su valoración a efectos probatorios, es necesario efectuar las siguientes consideraciones, valorando la jurisprudencia emanada del Tribunal Constitucional, Tribunal Europeo de Derechos Humanos y Tribunal Supremo, que pudiera resultar aplicable para resolver las cuestiones planteadas.

La cuestión analizada tiene su primer reflejo jurisprudencial en la Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos de 2 de agosto de 1984 (Caso Malone). En este supuesto, las fuerzas de seguridad del Reino Unido habían aplicado al número telefónico del demandante un sistema de rastreo que permitía conocer los números de teléfono a los que el mismo realizaba llamadas, así como su duración, pero sin conocer el contenido real de las conversaciones mantenidas.

La Sentencia declaró que en este caso se había producido una infracción del artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, al considerar que los datos referentes a los números efectivamente marcados por el demandante forman parte de la comunicación protegida por el derecho al secreto de las comunicaciones.

En particular, su apartado 84 señala que *“Como el Gobierno señala con razón, un contador, dotado de un aparato impresor, anota las informaciones que el servicio de teléfonos puede, en principio, conseguir lícitamente, especialmente para asegurar la exactitud de los cargos que se exigen al abonado, examinar sus reclamaciones o descubrir posibles abusos. El recuento es distinto por su propia naturaleza de la interceptación de las comunicaciones, la cual y en principio, no es deseable ni lícita en una sociedad democrática. El Tribunal no acepta, sin embargo, que la utilización de los datos así obtenidos no pueda plantear problemas en relación con el artículo 8. En los registros así efectuados, se contienen informaciones -en especial, los números marcados- que son parte de las comunicaciones telefónicas. En opinión del Tribunal, ponerlos en conocimiento de la Policía, sin el consentimiento del abonado, se opone también al derecho confirmado por el artículo 8”*, añadiendo el apartado 89 que *“Se violó, por consiguiente, el artículo 8, en el presente caso, tanto en lo que se refiere a la interceptación de las comunicaciones como en la entrega a la Policía del recuento registrado”*.

En referencia concreta a un procedimiento planteado contra el Reino de España, la Sentencia del TEDH de 30 de julio de 1998 (Caso Valenzuela Contreras) señala en su párrafo 47, con expresa referencia al Caso Malone, que *“La intervención de la línea telefónica del señor Valenzuela Contreras entre el 26 de noviembre y el 20 de diciembre de 1985 (apartados 14 y 16 supra) constituye una «injerencia de una autoridad pública» en el sentido del artículo 8.2, en el ejercicio por el demandante del derecho al respeto de su vida privada y de su correspondencia. Este punto no se prestó a controversia. No es decisivo, a este respecto, que el sistema utilizado haya sido una simple «cuenta» como afirma el Gobierno (Sentencia Malone, antes citada, pg. 38, ap. 87)”*.

La doctrina sentada por la Sentencia del TEDH en el caso Malone anteriormente citada fue inmediatamente asumida por el Tribunal Constitucional en su Sentencia 114/1984, de 29 de noviembre, resultando en el presente momento de mayor relevancia la doctrina contenida en las SSTC 70/2002, de 3 de abril, 123/2002, de 20 de mayo, y

56/2003, de 24 de marzo.

La STC 56/2003, de 24 de marzo, reproduce, en sus fundamentos 2 y 3, la doctrina sentada por el Tribunal Constitucional a partir de la Sentencia del TEDH en el caso Malone. Sin embargo completa esta doctrina, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el supuesto concretamente analizado, mereciendo especial referencia la doctrina sentada en relación con los límites o el posible levantamiento del secreto de las telecomunicaciones por parte de quien las recibe.

De este modo, en el Fundamento Jurídico 3, la citada Sentencia, con recordatorio de la STC 114/1984, indica que *"no hay secreto para aquel a quien la comunicación se dirige, ni implica contravención de lo dispuesto en el art. 18.3 CE la retención, por cualquier medio, del contenido del mensaje. Dicha retención (la grabación, en el presente caso) podrá ser, en muchos casos, el presupuesto fáctico para la comunicación a terceros, pero ni aun considerando el problema desde este punto de vista puede apreciarse la conducta del interlocutor como preparatoria del ilícito constitucional, que es el quebrantamiento del secreto de las comunicaciones"*

A título de ejemplo, se recuerda que:

*"Quien entrega a otro la carta recibida o quien emplea durante su conversación telefónica un aparato amplificador de la voz que permite captar aquella conversación a otras personas presentes no está violando el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de que estas mismas conductas, en el caso de que lo así transmitido a otros entrase en la esfera "íntima" del interlocutor, pudiesen constituir atentados al derecho garantizado en el art. 18.1 CE. Otro tanto cabe decir, en el presente caso, respecto de la grabación por uno de los interlocutores de la conversación telefónica. Este acto no conculca secreto alguno impuesto por el art. 18.3 y tan sólo, acaso, podría concebirse como conducta preparatoria para la ulterior difusión de lo grabado"*

Así, siguiendo lo señalado en la STC 114/1984, se añade que:

*"Quien graba una conversación de otros atenta, independientemente de toda otra consideración, al derecho reconocido en el art. 18.3 CE; por el contrario, quien graba una conversación con otro no incurre, por este solo hecho, en conducta contraria al precepto constitucional citado. Si se impusiera un genérico deber de secreto a cada uno de los interlocutores o de los corresponsables "ex" art. 18.3, se terminaría vaciando de sentido, en buena parte de su alcance normativo, a la protección de la esfera íntima personal "ex" art. 18.1, garantía ésta que, "a contrario", no universaliza el deber de secreto, permitiendo reconocerlo sólo al objeto de preservar dicha intimidad (dimensión material del secreto, según se dijo). Los resultados prácticos a que podría llevar tal imposición indiscriminada de una obligación de silencio al interlocutor son, como se comprende, del todo irrazonables y contradictorios, en definitiva, con la misma posibilidad de los procesos de libre comunicación humana".*

La STC 56/2003 recuerda que *"la prohibición del abuso del derecho contemplada en el art. 17 del Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, según la cual ninguna de las disposiciones del Convenio puede implicar un derecho a realizar un acto tendente a la destrucción de los derechos o libertades reconocidos en el Convenio"*, para concluir que:

*"... en el presente caso, no existe vulneración del derecho al secreto de las*



*comunicaciones. Es, precisamente, uno de los interlocutores en la comunicación telefónica (el denunciante del chantaje al que se encontraba sometido) quien autorizó expresamente a la Guardia Civil a que registrara sus conversaciones para poder determinar así el número desde el que le llamaban, al no contar con aparato técnico para ello. Como señala el Ministerio Fiscal, no existe prohibición para conocer, por parte de uno de los interlocutores, el número de teléfono desde el que se establece comunicación con él; en otro caso todos los teléfonos que muestran el número desde el que están siendo llamados infringirían el secreto de las comunicaciones amparado por el art. 18.3 CE. A ello cabe agregar que, tal y como se señala en la STEDH de 25 de septiembre de 2001 (TEDH 2001\552) (caso P. G. y J. H. contra Reino Unido), «la divulgación a la policía está permitida conforme a un marco legal cuando sea necesaria para la detección y prevención del delito y el material se utilizó en el proceso contra los demandantes por cargos penales para corroborar otras pruebas referidas al período de tiempo de las llamadas telefónicas» (§ 47)».*

Esta doctrina es recogida por el Tribunal Supremo en varias sentencias, entre ellas la de la Sala de lo Pena de 20/02/2009 (rec. 2429/2004), en cuyo Fundamento de Derecho Primero, se razona como sigue:

*“La recurrente pone su énfasis en la situación de indefensión que le produjo la intervención telefónica que, autorizada por el titular de la terminal intervenida, el testigo que la denunció, la llevó a situaciones equívocas interpretadas en su contra por el tribunal.*

*Pues bien al respecto el TC (Cfr. STC de 29 de noviembre, nº114/1984 [ RTC 1984, 114]), ha indicado que «no hay secreto para aquél a quien la comunicación se dirige, ni implica contravención de lo dispuesto en el art. 18.3 CE (RCL 1978, 2836) la retención, por cualquier medio, del contenido del mensaje. Dicha retención (la grabación, en el presente caso) podrá ser, en muchos casos, el presupuesto fáctico para la comunicación a terceros, pero ni aún considerando el problema desde este punto de vista puede apreciarse la conducta del interlocutor como preparatoria del ilícito constitucional, que es el quebrantamiento del secreto de las comunicaciones. Quien entrega a otro la carta recibida o quien emplea durante su conversación telefónica un aparato amplificador de la voz que permite captar aquella conversación a otras personas presentes, no está violando el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de que estas mismas conductas, en el caso de que lo así transmitido a otros entrase en la esfera “íntima” del interlocutor, pudiesen constituir atentados al derecho garantizado en el art. 18.1 CE. Otro tanto cabe decir, en el presente caso, respecto de la grabación por uno de los interlocutores de la conversación telefónica. Este acto no conculca secreto alguno impuesto por el art. 18.3 y tan sólo, acaso, podría concebirse como conducta preparatoria para la ulterior difusión de lo grabado. Por lo que a esta última dimensión del comportamiento considerado se refiere, es también claro que la contravención constitucional sólo podría entenderse materializada por el hecho mismo de la difusión (art. 18.1 CE). Quien graba una conversación de otros atenta, independientemente de toda otra consideración, al derecho reconocido en el art. 18.3 CE; por el contrario, quien graba una conversación con otro no incurre, por este sólo hecho, en conducta contraria al precepto constitucional citado. Si se impusiera un genérico deber de secreto a cada uno de los interlocutores o de los corresponsables “ex” art. 18.3, se terminaría vaciando de sentido, en buena parte de su alcance normativo, a la protección de la esfera íntima personal “ex” art. 18.1, garantía ésta que, “a contrario”, no universaliza el deber de secreto, permitiendo reconocerlo sólo al objeto de preservar dicha intimidad (dimensión material del secreto, según se dijo). Los resultados prácticos a que podría llevar tal imposición indiscriminada de una obligación de silencio al interlocutor son, como se*

*comprende, del todo irrazonables y contradictorios, en definitiva, con la misma posibilidad de los procesos de libre comunicación humana».*

Nos encontramos en un caso similar al de los valorados en las sentencias anteriores, ya que la grabación de la conversación en la que un empleado de Cetelem facilitó a un tercero datos de un fichero de servicios financieros de un cliente de la entidad ha sido efectuada por uno de los interlocutores de la conversación, en concreto el hermano del denunciante 11, que ha entregado el soporte informático con la copia de la grabación a esta Agencia (fichero doméstico excluido del ámbito de la LOPD). Por ello, se puede considerar que la grabación efectuada por el hermano del denunciante 11 no ha vulnerado el derecho al secreto de las comunicaciones, y por tanto, no cabe valorar la conexión de antijuridicidad alegada.

En cualquier caso, la conducta imputada a Cetelem se ha estimado probada no únicamente por la grabación aportada, aunque el contenido de ésta sea significativo, sino también por las otras pruebas aportadas junto con las denuncias y durante la tramitación del procedimiento.

Por todo lo anterior, ha de desestimarse la presente alegación efectuada por Cetelem.

#### IV

Cetelem ha alegado vulneración del principio de igualdad ante la ley en cuanto al derecho a la obtención de la tutela judicial sin producción de indefensión, por cuanto que en la instrucción del presente procedimiento se ha facilitado a los denunciados la aportación de declaraciones escritas de testigos sin que les fuera requerida la exigencia de que se efectuaran ante fedatario público, como se exigió en otro procedimiento incoado a una entidad financiera.

A este respecto cabe señalar que en fase de prueba se solicitó a los denunciados que aportaran las declaraciones de las personas que, según habían expuesto en sus respectivas denuncias, habían recibido llamadas de Cetelem en las que se habían comunicado datos personales de los denunciados, en concreto, información procedente de los ficheros de servicios financieros de Cetelem. Se solicitó que las declaraciones firmadas fueran acompañadas de fotocopia del documento de identidad de la persona que las suscribía, requisito que se ha estimado suficiente para acreditar la identidad del testigo.

El hecho de que según asevera Cetelem, alguna de las firmas que figura en las declaraciones aportadas se traten de firmas simples fácilmente imitables no desmerece el valor probatorio de las citadas declaraciones, de la misma manera que no serían más “fiables” por contener firmas más complicadas o complejas, en principio, más difíciles de imitar.

Por ello procede desestimar esta alegación.

#### V

El legislador ha tipificado la infracción del artículo 10 de la LOPD como falta leve o grave en los artículos 44.2.e) y 44.3.g) de la misma ley, que disponen lo siguiente:

*“44.2.e) Incumplir el deber de secreto establecido en el artículo 10 de esta Ley, salvo que constituya infracción grave.”*



*“44.3.g) La vulneración del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal incorporados a ficheros que contengan datos relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito, así como aquellos otros ficheros que contengan un conjunto de datos de carácter personal suficientes para obtener una evaluación de la personalidad del individuo.”*

En el presente caso, conviene señalar que los datos que se proporcionaron corresponden a datos incorporados a ficheros de prestación de servicios financieros, por lo que la vulneración del artículo 10 de la LOPD ha de ser tipificada como infracción grave a tenor del artículo 44.3. g) de la citada Ley Orgánica.

## VI

El artículo 45.2, 4 y 5 de la LOPD, dispone:

*“2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 60.101,21 € a 300.506,05 €.”*

*“4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a la naturaleza de los derechos personales afectados, al volumen de los tratamientos efectuados, a los beneficios obtenidos, al grado de intencionalidad, a la reincidencia, a los daños y perjuicios causados a las personas interesadas y a terceras personas, y a cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.*

*“5. Si, en razón de las circunstancias concurrentes, se apreciara una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho, el órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que proceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate”.*

La Audiencia Nacional en su Sentencia de 24/05/2002 ha señalado en cuanto a la aplicación del citado precepto que *la presente regla debe aplicarse con exquisita ponderación y solo en los casos en los que la culpabilidad y la antijuridicidad resulten sustancialmente atenuadas atendidas las circunstancias del caso concreto, de forma que repugne a la sensibilidad jurídica, siempre guiada por el valor justicia, la imposición de la sanción correspondiente al grado. Lo cual insistimos puede darse, por excepción, en casos muy extremos y concretos. Circunstancias que no apreciamos concurren en el caso de autos en el que la entidad bancaria debió adoptar una diligencia mayor y optar por una interpretación en defensa de los intereses del titular del dato, pues no se olvida que este es titular de un derecho fundamental a la libertad informática –STS 202/1999- y las entidades que operan en el mercado de datos y obtienen con ello determinadas ventajas deben siempre obrar con exquisita diligencia y procurar siempre la perfecta comunicación entre el dato y la realidad.*

En relación a los criterios de graduación de las sanciones recogidas en el artículo 45.4 de la LOPD, en especial a la ausencia de intencionalidad acreditada en el presente procedimiento, así como el número de casos en los que se ha estimado probado la vulneración del deber de secreto (cuatro durante las llamadas telefónicas), procede la imposición de la sanción en una cuantía de 80.000 euros.

## VII

A los efectos de evitar la identificación de los denunciantes entre sí se ha procedido a anonimizar la presente resolución y desvelar la misma en diez y nueve anexos. Se notificará a cada denunciante el contenido del anexo que le afecte y a la entidad denunciada el Anexo I, que incluye la relación de todos ellos.

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 Banco Cetelem, S.A., por una infracción del artículo 10 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.g) de dicha norma, una multa de 80.000 euros (ochenta mil euros), de conformidad con lo establecido en el artículo 45.2 y 4 de la citada Ley Orgánica.

**SEGUNDO:** **NOTIFICAR** la presente resolución a Banco Cetelem, S.A. y a los diez y ocho denunciantes.

**TERCERO:** 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 artículo 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,            de octubre de 2010  
EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA  
DE PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo.: Artemi Rallo Lombarte