

Registro de Entrada:

CONSULTA PRESENTADA

Llevo más de 10 años, recibiendo cartas postales en mi domicilio. Por lo menos 1 vez al mes. De la empresa EOS SPAIN. Yo hace 10 años les llamé porque me dijeron que tenía una deuda de un crédito con ellos, les dije que me enviaran la documentación y nunca la han enviado, porque no la deben de tener, tampoco me han llevado a los juzgados nunca.

El caso es que ya estoy muy cansado y harto. Me gustaría saber si tengo alguna opción para pedir que borren mis datos personales de su base de datos. Yo no voy a pagar ni un euro de algo que no me están demostrando y desde hace más de 10 años no les hago ni caso, ni les respondo las cartas postales, ni llamadas ni nada de nada. Es ya insoportable.

Como cuestión preliminar general, le informamos de que este canal de consulta tiene como finalidad responder a las cuestiones planteadas por los ciudadanos sobre el ejercicio de los derechos que les reconoce la normativa de protección de datos personales, y sobre cómo interponer reclamaciones ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Todo ello, de conformidad con lo previsto en el artículo 57.1.e) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). En este sentido, se configura exclusivamente como un canal de información que no puede realizar interpretaciones ni valoraciones jurídicas, ni emitir aprobaciones o declaraciones de conformidad de la actuación de las personas o entidades con lo previsto en la normativa de protección de datos.

En relación con la consulta planteada, le informamos de que la realización de llamadas telefónicas o el envío de mensajes de fax, cartas o SMS dirigidos a un deudor, por el acreedor de una deuda o bien por otra empresa a la que se ha encargado ese tratamiento, se considera válida.

El tratamiento de los datos personales del cliente o deudor (nombre y apellidos, domicilio, número de teléfono) está amparado en el consentimiento inicial en virtud del cual se generó la relación contractual y está legitimado en la medida en que resulte

necesario para el cumplimiento o ejecución del contrato en cuyo marco se generó la deuda reclamada.

Asimismo, no corresponde a esta Agencia evaluar la conducta de la empresa que realiza la gestión de cobro de la deuda en lo relativo a la persistencia de los procedimientos utilizados para realizar el requerimiento de pago.

Si no sabe por qué le envían cartas o cual la deuda que le reclaman puede dirigirse al acreedor para que le informe. En EOS SPAIN tiene disponible un canal para hacer consultas sobre las deudas reclamadas:

my.eos-spain.es/contact_es/

Si no está de acuerdo con la deuda debe reclamar ante el acreedor. Si no recibe respuesta o no está conforme con la misma, puede someter la cuestión al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la vía judicial.

Por otro lado, la Agencia Española de Protección de Datos no es competente para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la exactitud de la cuantía de la deuda, la correcta prestación de los servicios contratados o la interpretación de cláusulas contractuales, como la relativa al cumplimiento o existencia de un compromiso de permanencia.

Si las deudas ya están pagadas o existe alguna causa suspensiva del pago y el acreedor no se lo ha comunicado a la empresa de recobros, puede acreditarlo usted con su documentación ante la empresa de recobros y solicitar la rectificación o supresión de los datos relativos a la deuda.

Cuando se ejercitan estos derechos, el responsable del tratamiento debe responder en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. Si se prorrogase, el responsable debe informar al afectado de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación.

Sobre el ejercicio de derechos tiene disponible más información en nuestra web: <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/conoce-tus-derechos>

Si en el plazo indicado no recibe contestación, o la misma es insatisfactoria, puede dirigirse al delegado de protección de datos (DPD) de la entidad y reclamar su derecho de protección de datos. En este caso, el DPD le comunicará la decisión que se hubiera adoptado en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación.

En nuestra sede electrónica se pueden consultar los datos de contacto de los DPD que han sido comunicados a esta Agencia:

<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/consultaDPD.jsf>

Dispone de más información en el apartado 7 de la FAQs, SOLVENCIA PATRIMONIAL (FICHEROS DE MOROSOS): <https://www.aepd.es/es/preguntas-frecuentes/7-solvencia-patrimonial>

En caso de no lograr ver atendidos sus derechos, y que optara por formular una reclamación ante la AEPD, tiene disponible el formulario específico de reclamaciones por morosidad:

<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/infoSede/tramitesCiudadanoMorosidad.jsf>

Esta respuesta constituye una actividad meramente informativa de la AEPD; no tiene efectos vinculantes, no modifica la situación jurídica del solicitante y no constituye un acto recurrible.

Atentamente