

**N/Ref.:** [REDACTED]  
**Fecha entrada:** 22 de abril de 2025

En relación con la documentación que ha sido remitida a esta Agencia referida a CASH CONVERTERS ESPAÑA, S.L. le confirmo, en primer lugar, su recepción.

La mera existencia de cualquier controversia sobre la reclamación de una determinada deuda y/o sobre su inclusión en sistemas comunes de información crediticia, comúnmente conocidos como *ficheros de morosidad*, no supone, por sí misma, una vulneración de la normativa de protección de datos, ni permite a esta Agencia entrar a conocer del asunto.

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. La determinación de la legitimidad de una deuda basada en una interpretación del contrato suscrito entre las partes y de su correcta cuantía deberá instarse ante los órganos administrativos o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de la Agencia.

En caso de controversia sobre la deuda podrá presentar ante el acreedor una reclamación cuestionando la existencia de la misma o su cuantía. Si no recibe respuesta o si la misma no le satisface, podrá dirigirse a los órganos que dictan resoluciones vinculantes a esos efectos, entre los que figuran las Juntas Arbitrales de Consumo (siempre que el acreedor voluntariamente se someta a ellas), la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ([www.usuarioteleco.gob.es](http://www.usuarioteleco.gob.es)) o el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma en cuyo territorio se efectúe el suministro. No resultan vinculantes, entre otras, las decisiones de las organizaciones de consumidores, de las oficinas municipales de consumo o del Banco de España. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de defender sus derechos ante los Juzgados y Tribunales, si así lo estima necesario.

Si la reclamación de la deuda no obedece a una discrepancia con el acreedor respecto de los términos y condiciones del contrato, sino que trae causa de un proceso de contratación en el que usted no intervino, pero que llevó asociado un tratamiento de sus datos personales, deberá ponerlo en conocimiento del actual acreedor, como responsable del tratamiento, aportando toda la documentación de que disponga que pueda acreditar, en su caso, la suplantación de su identidad o el tratamiento irregular de sus datos. Debe tener en cuenta que el actual acreedor ha podido adquirir legítimamente los derechos sobre una deuda impagada a la entidad contratante original.

En el caso de que no logre limitar el tratamiento de sus datos por parte de la entidad reclamada y desee la intervención de esta Agencia, deberá presentar una **nueva reclamación**, indicando claramente el producto o servicio cuya adquisición o contratación se le atribuye, acompañando copia de las facturas asociadas o, en su defecto, de cualquier información de la que disponga que ponga de manifiesto que sus datos están siendo tratados por dicha entidad, asociados al producto o servicio supuestamente contratado y a la deuda generada. En el supuesto particular de que la contratación se refiera a líneas telefónicas, deberá especificar los números de dichas líneas. Si se trata de servicios de energía, deberá indicar claramente el domicilio de instalación del suministro. Si no dispone de ninguna documentación al respecto, puede obtener información sobre el tratamiento de sus datos ejercitando el derecho de acceso ante la entidad.

Deberá aportar también una copia de la reclamación realizada por usted a la entidad reclamada notificándole las irregularidades detectadas en la contratación, así como los documentos que acreditan su recepción y, en su caso, la contestación que le hubieran dirigido. En el supuesto de que la reclamación hubiera sido telefónica, deberá especificar la referencia asignada.

Asimismo, deberá aportar una copia de la denuncia que, en su caso, haya presentado ante un órgano policial en relación con estos mismos hechos, donde se ponga de manifiesto la utilización fraudulenta de sus datos personales, acreditando la fecha en que esta denuncia hubiera sido puesta en conocimiento de la entidad reclamada.

Por último, si tiene constancia de que, a raíz del servicio o producto supuestamente contratado, la entidad reclamada ha incluido sus datos en sistemas de información crediticia, comúnmente conocidos como ficheros de morosidad, deberá aportar copia del documento acreditativo de dicha inclusión. A tales efectos, puede aportar copia de la notificación que le hubiera remitido el responsable del correspondiente sistema. Si no dispone de esta documentación, puede ejercitar su derecho de acceso ante el responsable del sistema.

La normativa de protección de datos pone a disposición de los afectados varios mecanismos para la resolución de las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales. Si alberga dudas al respecto o desea ejercitar sus derechos puede, a través de los canales de contacto expresamente previstos, dirigirse directamente al responsable del tratamiento. En el caso de que el responsable no haya resuelto las cuestiones planteadas, puede alcanzar una solución amistosa, poniéndose en contacto con el Delegado de Protección de Datos (DPD) que, en su caso, haya designado el responsable o el encargado de tratamiento, entre cuyas funciones figura la de supervisar en su ámbito el cumplimiento de la normativa de protección de datos. También puede, sin perjuicio de las acciones ejercitables ante los Tribunales de Justicia, hacer uso de los mecanismos de mediación, procedimientos extrajudiciales y otros procedimientos de resolución de conflictos previstos para resolver las controversias surgidas con los responsables del tratamiento.

A través de [www.aepd.es](http://www.aepd.es) puede obtener información adicional, incluyendo **formularios** para el ejercicio de sus derechos. También puede consultar la Resolución de la AEPD de 29 de junio de 2023 (BOE núm. 163/2023, de 10 de julio), donde se

