

## Multa a Vodafone por incluir a un usuario en un registro de morosos tras dictaminarse que no existía deuda

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha impuesto a Vodafone una sanción de 20.000 euros por ceder los datos de **Francisco Javier Moreno**, socio de FACUA Huelva, a Salus, una gestora de cobro y a Asnef, un fichero de morosos, por una deuda que había sido anulada en un arbitraje de consumo con anterioridad.

FACUA considera ridícula la sanción, dado que la práctica de ceder los datos de usuarios irregularmente a gestoras de cobro es habitual en las empresas de telefonía, algo que la Agencia reconoce en su resolución. En ella, señala como "agravantes" tanto "la vinculación de su actividad [de Vodafone] con la realización de tratamientos de datos de carácter personal" como "el importante volumen de negocio de Vodafone" y "la reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza".

A pesar de esto, y de que las infracciones graves están tipificadas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal con multas de entre 40.001 y 300.000 euros (de acuerdo al artículo 45.2), la Agencia resuelve en sancionar a Vodafone con 20.000 euros. El artículo 45.5.d de la citada ley recoge que se rebaja la sanción "cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad", algo que debería incrementar la multa y no rebajarla, reclama FACUA.

### Deuda desestimada en un laudo arbitral

**Francisco Javier** activó un servicio de límite de consumo de Vodafone para su línea, dado que con frecuencia realizaba llamadas internacionales que le elevaban enormemente la factura. Este servicio, activado en mayo de 2010, le fijó un tope de 84,70 euros (70 euros más el 21% de IVA) de gasto mensual, a partir del cual se debía paralizar el servicio.

Al realizar la restricción, la compañía le indicó que incluía todas las llamadas, incluso cuando el usuario señaló que realizaba habituales llamadas internacionales. Pero aunque la limitación estaba supuestamente activa, le continuaron llegando facturas muy elevadas en junio, julio y agosto.

Cuando **Francisco Javier** reclamó a Vodafone, en la compañía le indicaron que, pese a lo que le habían notificado cuando activó el servicio, las llamadas internacionales no estaban incluidas en el tope que tenía activo y se negaban a anular las facturas generadas en dichos meses. Ante esta situación, el usuario puso el caso en manos de FACUA Huelva, que sometió el caso a un arbitraje de consumo.

En su laudo de octubre de 2011, con valor de sentencia judicial, la Junta Arbitral Provincial de Huelva estimó que Vodafone debía rectificar las tres facturas. Y esto porque la compañía "debió limitar el consumo a los 70 euros desde que el cliente lo requiere", "en la creencia de que afectaba a todas las llamadas y no es advertido que no se puede aplicar el límite a las llamadas internacionales, cuestión por la que no ha de responder el cliente de la compañía".

A pesar de que Vodafone tuvo conocimiento del laudo el 30 de noviembre de 2011, la deuda no se canceló en sus sistemas, y fue vendida, junto a las deudas de otros clientes, a la empresa de cobros Salus Inversiones y Recuperaciones. Además, los datos de **Francisco Javier** fueron incluidos irregularmente en el fichero de morosos Asnef.

Esto [fue denunciado por FACUA](#) ante la Agencia Española de Protección de Datos, que en su resolución considera los hechos como una infracción grave, e indica además "la grave falta de diligencia mostrada por la entidad denunciada que no aportó las medidas necesarias para comprobar que se cancelaba la deuda objeto de reclamación arbitral".

Además, la AEPD destaca que la actuación de Vodafone "no puede considerarse diligente ni rápida", dado que tardó más de un año y medio desde la recepción de la notificación del laudo hasta que canceló la deuda y eliminó al usuario de los archivos a los que había cedido irregularmente sus datos.