

Procedimiento N°: EXP202304552 (AI/00294/2023)

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 13/02/23, D. **A.A.A.** (la parte reclamante), interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

La reclamación se dirigía contra la entidad DAZN SPAIN, S.L. con CIF.: Doc. B85940419 (la parte reclamada), por la presunta vulneración de la normativa de protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

La reclamación se basa en que el reclamante tenía contratado el plan DAZN Esencial (Plataforma de streaming deportivo). El 12/02/23, recibió un correo de DAZN informándole de la migración de su cuenta a Movistar y el cambio a un plan DAZN La Liga, ajustándose a una tarifa de Movistar. Sin embargo, el usuario no tiene nada contratado con Movistar y no puede gestionar ese cambio porque no es cliente de esa compañía, por lo que no tiene credenciales para acceder a la plataforma de Movistar. Tras contactar con ambas, DAZN afirma que la cuenta del usuario está gestionada por Movistar, mientras que Movistar dice que no tiene ninguna relación con el usuario.

Actualmente, la cuenta de DAZN del usuario aparece gestionada por Movistar, lo que le impide hacer cambios o cancelar su suscripción, ya que solo podría hacerlo a través de Movistar, quien insiste en no tener ninguna relación con su cuenta. El reclamante está preocupado porque sus datos se han compartido con Movistar sin su consentimiento, y no puede gestionar su suscripción de ninguna forma.

Como evidencia, aporta correo con la comunicación de la migración del servicio de DAZN a Movistar+, una captura de imagen y otra de vídeo en la que se indica la necesidad de acceder al servicio a través del usuario de Movistar+.

También aporta la transcripción de la conversación sostenida con el Servicio de Atención al Cliente de la parte reclamada (SAC de DAZN), en la que refiere la imposibilidad de acceder al servicio contratado y recibe explicaciones de la migración de su cuenta a Movistar+, que no le satisfacen.

SEGUNDO: Con fecha 13/05/23, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

TERCERO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 58.1 del RGPD y de conformidad con lo establecido en el Título

VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD, teniendo conocimiento de lo siguiente:

Primero: Consultada a Telefónica de España, S.A.U., (TdE) por la información de que dispone sobre la parte reclamante, en relación con Movistar+, TdE manifiesta que si bien conserva datos de anteriores contratos, la parte reclamante no era cliente ni consta su alta en ninguno de los servicios de Movistar+ en las fechas relacionadas con la reclamación.

Segundo: DAZN SPAIN, manifiesta en que, si bien existe un proceso de migración del servicio de la cuenta de DAZN de la parte reclamante a Movistar+, éste se produce sin la comunicación de datos personales, y que la migración de la cuenta de la parte reclamante de DAZN o Movistar+ se produjo al proporcionar una tercera persona, manteniendo abierta una sesión de usuario en Movistar+, las credenciales de acceso de DAZN de la parte reclamante:

- *“En la conversación mantenida entre AC de DAZN y el Reclamante a través del chat de AC de DAZN, este admite que inició su sesión en DAZN a través del “Tablet” de su padre, quien sí tiene una cuenta de Movistar. Así las cosas, si el padre del Reclamante había contratado con Movistar algún paquete de telecomunicaciones y entretenimiento que incluyera DAZN, y hubiera activado el acceso a la Aplicación a través del enlace remitido por Movistar a través del “Tablet” en el que el Reclamante dejó la sesión abierta, el padre del Reclamante activó su acceso a DAZN utilizando el correo electrónico del Reclamante, produciéndose de esta forma la migración automática de la cuenta del Reclamante a Movistar. Por lo tanto, es necesario destacar que la migración de la cuenta de DAZN a Movistar se realizó sin la intervención de DAZN y que en dicho proceso no se compartieron los datos del Reclamante entre DAZN y Movistar. Nuevamente es necesario insistir en que DAZN no puede migrar de forma automática ninguna cuenta de DAZN a Movistar.”*

Sigue manifestando la parte reclamada que:

- *“Por lo que se refiere al Reclamante, tal y como se expuso en el anterior escrito de DAZN, se trataba de un usuario que se encontraba suscrito al Plan DAZN Esencial y que durante el proceso de registro a DAZN utilizó la dirección de correo electrónico *****EMAIL.1**. Tal y como manifestó el Reclamante al Servicio de Atención al Cliente de DAZN, este inició su sesión de DAZN a través del “Tablet o dispositivo” de su padre, quien sí tiene una cuenta de Movistar, dejando el Reclamante abierta su sesión de DAZN. Posteriormente, el padre del Reclamante activó su acceso a DAZN (fruto del paquete contratado por este con Movistar) utilizando el correo electrónico del Reclamante, produciéndose de esta forma la migración automática de la cuenta del Reclamante a Movistar (tras haber aceptado y confirmado el padre del Reclamante dicha migración conforme a las impresiones 4 y 5 que se acompañan a este escrito). Por lo tanto, es necesario destacar que la migración de la cuenta de DAZN a Movistar se realizó sin la intervención de DAZN y que en dicho proceso no se compartieron los datos del Reclamante entre DAZN y Movistar. Nuevamente es necesario insistir en que DAZN no puede migrar de forma automática ninguna cuenta de DAZN a Movistar sin que*

el usuario lo solicite expresamente.”

Tercero: DAZN SPAIN aporta en enlace *****URL.1**, en el que puede leerse:

- *“Si ya tengo una cuenta en DAZN, ¿cómo puedo cambiarla a Movistar Si ya tienes una cuenta de DAZN, debes seguir el proceso de creación de cuenta (desde el descodificador, área cliente o app Mi Movistar y cuando entres en la página de DAZN, en lugar de crear una cuenta nueva, introduce tus credenciales de DAZN. DAZN identificará que ya tienes la cuenta creada y te indicará sus condiciones y los pasos a seguir para activarla como cliente Movistar. Si tienes alguna duda, contacta con DAZN.”*

Preguntada por la posibilidad de migración de la cuenta de un usuario de DAZN a Movistar+ sin que exista transferencia de datos personales, la parte reclamada proporciona la siguiente explicación:

- *“Una vez que el cliente de Movistar, tal y como se indica en el proceso previamente descrito en el apartado “1” anterior, obtiene el derecho de acceder al contenido DAZN, Movistar, según sus propias políticas comerciales, facilitaba a dicho cliente un magic link o enlace (“Magic Link”) que permite al cliente de Movistar activar su cuenta de DAZN para visionar, en ese caso, el contenido DAZN en el entorno o Aplicación de DAZN. Dicho Magic Link contiene un código alfanumérico elaborado por DAZN pero que DAZN no asigna a ningún usuario puesto que, tal y como se ha indicado anteriormente, DAZN no tiene acceso a ningún dato de carácter personal de los clientes de Movistar. Es Movistar la entidad que asigna cada uno de estos códigos alfanuméricos a sus clientes pero DAZN tampoco recibe esta información por parte de Movistar.”*

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I **Competencia.**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43.1 de la LSSI y lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.”*

La Disposición adicional cuarta *“Procedimiento en relación con las competencias atribuidas a la Agencia Española de Protección de Datos por otras leyes”* establece que: *“Lo dispuesto en el Título VIII y en sus normas de desarrollo será de aplicación a los procedimientos que la Agencia Española de Protección de Datos hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes.”*

II

En el presente caso, la parte reclamante manifestó en su reclamación que DAZN realizó una migración de su cuenta a Movistar+, proporcionando a ésta sus datos personales sin su consentimiento.

TdE manifiesta que no le constan registros de la parte reclamante como cliente de Movistar+ en las fechas de la reclamación.

Por su parte, La parte reclamada manifiesta que lo ocurrido es fruto del uso de las credenciales de la parte reclamante en DAZN por el padre de la parte reclamante, cliente de Movistar+, quien manteniendo abierta sesión en Movistar+ introdujo las credenciales de la parte reclamante, por lo que se produjo la migración automática del servicio contratado, de la cuenta en DAZN de la parte reclamante a la cuenta en Movistar+ de su padre, sin que para ello fuera necesaria la comunicación de datos personales.

Por tanto, con arreglo a las evidencias que se disponen en este momento, se puede concluir que la transferencia del servicio constatado en la reclamación se produjo por un uso no adecuado de las credenciales de la parte reclamante, de manera automática y sin transferencia de datos personales, por lo que la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a la parte reclamante.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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 de la referida Ley.

Mar España Martí.

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.