

Expediente Nº: E/01513/2013 y E/03641/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** en virtud de denuncia presentada por D^a. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Ha tenido entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), escrito presentado por D^a **A.A.A.**, con NIF *****NIF.1**, en el que denuncia a la compañía Generali España, S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante GENERALI) manifestando lo siguiente:

Alrededor de marzo de 2012 observa que en su banco le cargan cuotas de un Seguro de Decesos que no ha contratado y que la persona titular de dicho producto es **B.B.B.** (en adelante TERCERO), con NIF *****NIF.2**. Dichas circunstancias constan en los recibos cargados en la cuenta corriente que es titular, con fecha de 3 de noviembre de 2011 y de fecha 3 de enero de 2012, que se aportan.

Añade que informa del error a la Oficina de la Aseguradora ubicada en Bollullos del Condado que lo comunicó por teléfono y por correo electrónico a la central pero no respondieron ni le devolvieron los cobros indebidos.

El 20 de marzo de 2012 presenta *Hoja de quejas y reclamaciones*, en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en la que informaba del mencionado error y solicitaba la fecha de la primera cuota que había abonado, además de reclamar copia de la Póliza de dicho Seguro, devolución de todas las cuotas más el interés legal del dinero y eliminación de sus datos bancarios de su Base de Datos, se adjunta copia. La Aseguradora estimó la reclamación y devolvió el importe cobrado indebidamente por lo que consideraba que el problema se había resuelto.

Sin embargo, con fecha de 2 de enero de 2013, GENERALI ha cargado otro recibo en la misma cuenta, por un importe de 24,28 €, el cual ha sido rechazado por el banco cumpliendo sus instrucciones, según consta en el recibo aportado y como titular del recibo figura **C.C.C.** (madre de la denunciante), con NIF *****NIF.3**. Si bien ambas denunciantes son titulares de la cuenta corriente

En consecuencia, la empresa no ha atendido su petición de eliminar sus datos personales y bancarios de su Base de Datos y han vuelto a intentar cobrar un seguro no contratado por la denunciante.

Con fecha de 16 de marzo de 2013 se procede a la apertura de actuaciones de investigación con referencia E/1513/2013.

La denunciante remite a la AEPD, con fecha de 24 de abril de 2013, nuevo escrito en el que denuncia a la compañía GENERALI y que coincide con el recibido en este Organismo el día 29 de enero de 2013.

Con fecha de 14 de junio de 2013 se procede a la apertura de actuaciones de investigación con referencia E/3641/2013.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

La compañía aseguradora GENERALI ha comunicado a la Inspección de Datos, con fecha de 17 de julio y de 1 de agosto de 2013, en el ámbito de las actuaciones con referencia E/3641/2013, y con fecha de 27 de agosto de 2013, en el ámbito de las actuaciones con referencia E/1513/2013, en relación con los recibos cargados en la cuenta corriente de las denunciantes lo siguiente:

La tomadora de la póliza de seguro de decesos con garantías de invalidez y hospitalización nº ***PÓLIZA.1 y contratada con la aseguradora fue realizada por la denunciante 2 y fueron asegurados en ella la propia tomadora y sus cinco hijos, entre ellos, la denunciante. Se adjunta *Solicitud de Seguro* cumplimentada de forma manuscrita, el día 1 de noviembre de 2004 y consta firma de la solicitante, también se adjunta copia telemática de la póliza.

Dicha póliza se encuentra en vigor y se emitieron recibos mensuales desde el año 2004 al mes de agosto de 2013 a nombre de la madre de la denunciante (solicitante, tomadora y asegurada en la póliza), según consta en la relación de recibos aportados.

La citada póliza se encuentra en régimen de negocio directo siendo el agente mediador de seguros que emitió la póliza **D.D.D.**, con NIF ***NIF.4, con domicilio en la calle **(C/.....1)** en Huelva. Se adjunta copia del Contrato de Agencia de fecha 8 de enero de 2004.

La compañía aporta *Solicitud de Seguro* de la póliza nº ***PÓLIZA.2 a nombre del TERCERO de fecha 1 de diciembre de 2004, en la que consta como cuenta corriente de domiciliación de pagos un código distinto al que consta en la Solicitud de la madre de la denunciante.

La aseguradora manifiesta que ha procedido a dar las explicaciones oportunas a las aseguradas y como consecuencia de ello tanto la denunciante como su madre han manifestado su voluntad de desistir de la reclamación formulada, firmando cada una de ellas el oportuno escrito de desistimiento en idénticos términos, dirigidos a la AEPD y en los que consta el siguiente texto:

Ref. E/03641/2013

Me refiero al escrito que presenté en la OMIC contra la compañía de seguros GENERALI.

Habiendo recibido de la citada compañía explicaciones respecto al tratamiento de mis datos personales y habiendo sido atendida por medio del presente escrito, procedo a desistir de la reclamación formulada y del procedimiento que se sigue en ese organismo.

No figura fecha en los escritos pero al hacer referencia a las actuaciones con referencia E/03641/2013 se podría deducir que han sido firmados con posterioridad a la segunda denuncia ante esta AEPD, el día 24 de abril de 2013, y con posterioridad a la emisión del recibo de fecha 2 de enero de 2013.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

En el supuesto presente, la denunciante manifiesta que la compañía Generali España S.A. de Seguros y Reaseguros le carga cuotas de un seguro de decesos que no ha contratado, siendo el titular de dicho producto un tercero.

No obstante, con posterioridad la denunciante presenta en esta Agencia escrito en el que manifiesta su deseo de desistir de la reclamación formulada como consecuencia de las explicaciones oportunas realizadas por la compañía denunciada, procediéndose por tanto al archivo de las presentes actuaciones, al no existir pruebas aportadas por la denunciante que determinen una posible infracción de la normativa en materia de protección de datos en la actuación de Generali.

A este respecto ha de tenerse en cuenta que el Tribunal Constitucional viene manteniendo que los principios y garantías del procedimiento judicial penal son, en principio y con las oportunas modulaciones, aplicables al procedimiento administrativo sancionador, dado que también este es manifestación del ordenamiento punitivo del Estado, resultando clara la plena virtualidad del principio de presunción de inocencia. En tal sentido, el Tribunal Constitucional, en Sentencia 76/1990 considera que el derecho a la presunción de inocencia comporta *“que la sanción esté basada en actos o medios probatorios de cargo o incriminadores de la conducta reprochada; que la carga de la prueba corresponda a quien acusa, sin que nadie esté obligado a probar su propia inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio”*. De acuerdo con este planteamiento, el artículo 130.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en lo sucesivo LRJPAC), establece que *“Sólo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas que resulten responsables de los mismos aun a título de simple inobservancia.”*

Asimismo, se debe tener en cuenta, en relación con el principio de presunción de inocencia lo que establece el artículo 137 de LRJPAC:

“1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.”

En definitiva, la aplicación del principio de presunción de inocencia impide imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y comprobado la existencia de una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **GENERALI ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** y a D^a. **A.A.A.**

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.