



Expediente Nº: E/02066/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ACCORDFIN ESPAÑA, E.F.C., S.A.** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 28 de enero de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) frente a la Entidad **ACCORDFIN ESPAÑA, E.F.C., S.A.** (en lo sucesivo el/la denunciado/a) en el que denuncia de manera sucinta que:

*“Que soy usuaria de la tarjeta de **Alcampo**, que dicho establecimiento tiene con la financiera **Accordfin España EFC S.A.** desde el mes de junio me viene incluyendo en la factura un seguro de accidentes por importe de **10,76€** cada mes. En diversas ocasiones he intentado hablar con ellos para que anularan dichos cargos sin éxito. Dicho seguro me fue ofrecido de forma telefónica, informando en todo momento que no estaba interesada”.*

Con su denuncia ha aportado copia de los cargos emitidos en la tarjeta ALCAMPO de fecha de liquidación junio, julio, agosto, y septiembre de 2012 donde figuran los mencionados cargos, así como escrito de ACCORDFIN de fecha 12 de noviembre de 2012 donde se indica que el seguro METLIFE de accidentes es un servicio externo que se permite contratar con la tarjeta ALCAMPO y le informan donde se debe dirigir para solicitar la baja del servicio, aunque han dado parte a la empresa de su reclamación.

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:

Con fecha 25 de abril de 2013, se solicita a **ACCORDFIN** información relativa a Doña **A.A.A.** con DNI *****DNI.1** y de la respuesta recibida, en fecha de registro de entrada en esta Agencia 16 de mayo de 2013, se desprende:

1. ACCORDFIN ha aportado copia del contrato de la tarjeta ALCAMPO suscrito por la denunciante de fecha 13 de diciembre de 2004. Entre las cláusulas de dicho contrato figura la posibilidad de ofertar productos o servicios comerciales propios o de terceros por varias vías, entre ellas, ofertas telefónicas.
2. ACCORDFIN ha aportado CD-ROM como acreditación del consentimiento de la denunciante para la contratación del seguro. En la grabación figura:

Pregunta por el nombre y apellidos de la denunciante y se identifican como ACCORDFIN, financiera de la tarjeta de ALCAMPO.

Le ofertan un plan de protección de accidentes de ACCORDFIN durante un mes gratuito.

Le indican que le enviarán la póliza a su domicilio y le informan de que en

caso de que quiera continuar con el servicio a partir del segundo mes deberá abonar mensualmente 10,76 € y en caso de que no desee continuar a partir del segundo mes debe de llamar al teléfono que viene indicado en la póliza y el plan queda automáticamente anulado sin ningún tipo de compromiso de permanencia.

Le informan que van a confirmar sus datos para el envío de la póliza.

Le informan que la conversación va a ser grabada.

Le solicitan la autorización para tramitar el plan de seguros a su nombre.

Le piden confirmación de sus datos de nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento, estado civil, domicilio postal. En este caso informa la denunciante del dato del domicilio, código postal, población y provincia y número de teléfono para confirmar el envío de la póliza a través de un mensaje.

Le vuelven a explicar el abono que deberá realizar de 10,76 € a partir del segundo mes en la tarjeta ALCAMPO.

Le comunican que los datos se comunicaran a la aseguradora.

Le recuerdan que dispone de 30 días para estudiar la póliza y le recuerdan que puede llamar al teléfono correspondiente para anularla,

Le informan en materia de protección de datos y de la forma de ejercer los derechos ARCO.

3. ACCORDFIN manifiesta que la denunciante no mantiene ninguna deuda con la entidad y que en ningún momento han facilitado sus datos a ficheros de morosidad.
4. En relación con la reclamación interpuesta por la denunciante en relación con el contrato del seguro de accidentes, ACCORDFIN ha aportado copia de la reclamación que fue remitida a su compañía por el Instituto Gallego de Consumo y escrito de contestación a la citada entidad, de fecha 19 de noviembre de 2012, en los términos descritos.

ACCORDFIN manifiesta que al tener constancia de la reclamación contactó con la entidad aseguradora solicitando la anulación del servicio y al recibir respuesta de la misma se procedió a la cancelación de la póliza y a la cancelación del envío de facturas que contenían la prima de dicho producto en la tarjeta ALCAMPO.

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

El artículo 6 de la LOPD, determina:

*“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco del afectado**, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual o negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de datos sin consentimiento constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, (F.J. 7 primer párrafo) señala que:

“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular. Y ese derecho a consentir el conocimiento y el tratamiento, informático o no, de los datos personales, requiere como complementos indispensables, por un lado, la facultad de saber en todo momento quién dispone de esos datos personales y a qué uso los está sometiendo, y, por otro lado, el poder oponerse a esa posesión y usos.

En fin, son elementos característicos de la definición constitucional del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir

sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos. Y resultan indispensables para hacer efectivo ese contenido el reconocimiento del derecho a ser informado de quién posee sus datos personales y con qué fin, y, el derecho a poder oponerse a esa posesión y uso requiriendo a quien corresponda que ponga fin a la posesión y empleo de los datos. Es decir, exigiendo del titular del fichero que le informe de qué datos posee sobre su persona, accediendo a sus oportunos registros y asientos, y qué destino han tenido, lo que alcanza también a posibles cesionarios; y, en su caso, requerirle para que rectifique o los cancele”.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales, los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y tratamiento de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el presente caso, se procede a analizar a reclamación de fecha **28/01/13** en dónde la epigrafiada pone de manifiesto lo siguiente:

*“Que soy usuaria de la tarjeta de **Alcampo**, que dicho establecimiento tiene con la financiera **Accordfin España EFC S.A**, desde el mes de junio me viene incluyendo en la factura un seguro de accidentes por importe de **10,76€** cada mes. En diversas ocasiones he intentado hablar con ellos para que anularan dichos cargos sin éxito. Dicho seguro me fue ofrecido de forma telefónica, informando en todo momento que no estaba interesada”.—folio nº 1--.*

A requerimiento de esta AEPD la Entidad denunciada--**Accordfin España EFC S.A**—manifiesta lo siguiente:

Que aporta copia del contrato de **Tarjeta Alcampo ***NÚMERO.1** suscrito por la denunciante con fecha **03/12/2004**.

Item, aporta grabación de la contratación del producto objeto de controversia entre las partes en dónde la denunciante otorga su **consentimiento**.

En el minuto 4 y 35 segundos de la grabación se le informa textualmente a la denunciante de que “una vez transcurridos los 30 primeros días, si continuara con el seguro, la prima sería de 10,76€ que se le cargarían automáticamente cada mes en su tarjeta **Alcampo**, ¿correcto?.

A lo que la voz de la grabación manifiesta literalmente: **“Vale correcto”**.

En la misma la denunciante aporta sus datos de carácter personal (Nombre, apellidos, dirección, DNI, nº de teléfono, etc).

La LOPD—LO 15/99—define el consentimiento del afectado como “*toda manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada mediante la que el interesado consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen*” (art. 3 letra h) y establece como condición general que “*el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el **consentimiento inequívoco del afectado***”—art. 6.1 LOPD--.

A tal efecto, hemos de traer a colación, la SAN 29-04-2010 “*La cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleo o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato de financiación*”.

Por tanto, una vez analizada la documentación aportada por la Entidad denunciada-- **Accordfin España EFC S.A**— cabe concluir que la misma aceptó las condiciones de la contratación del seguro, siendo válida la grabación como medio de prueba admisible en Derecho que legitima el tratamiento de los datos de la afectada; sin que conste el desistimiento dentro del primer mes (30 días) de uso gratuito del servicio contratado, lo que supuso el alta (*con el correspondiente cargo en la cuenta corriente) del servicio ofertado.

Ello implica que se puede proceder a tratar los datos de carácter personal al disponer del consentimiento de la titular de los mismos, al tener el consentimiento de la afectada de manera **legalmente obtenido** (vgr. manifestación libre, inequívoca, **informada**, inequívoca y específica): esto es, fue debidamente informada en el momento de la contratación de todos los extremos del producto y de la normativa vigente en materia de LOPD.

Por los motivos expuestos, no se aprecia vulneración alguna de la normativa vigente en materia de LOPD, por lo que se ordena el **ARCHIVO** del presente procedimiento

Esta Agencia 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 servicios contratados o la **interpretación de cláusulas contractuales**, pues su competencia se limita a determinar si se han cumplido los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el tratamiento de los datos, pero sin realizar indagaciones propias de la esfera civil o que se encuentren incardinadas en el marco de los **derechos de los consumidores**.

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 la Entidad denunciada --**ACCORDFIN ESPAÑA, E.F.C., S.A.**-- y a Doña **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.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos