

Expediente Nº: E/03464/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ACE EUROPEAN GROUP LIMITED en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 9 de mayo de 2014, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que la aseguradora ACE EUROPEAN GROUP LIMITED ha suscrito en su nombre y sin su consentimiento un seguro denominado PLAN EN BUENAS MANOS ENDESA, y que le han pasado varios recibos, de los que ha devuelto todos menos uno. Ha recibido varias llamadas de la aseguradora reclamándole el pago, y no ha recibido ninguna póliza de este seguro en su domicilio.

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 16 de septiembre de 2014, ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, ha remitido a esta Agencia la siguiente información en relación con la denunciante:

Los datos que les constan relativos a la misma son nombre y apellidos y dirección obtenidos de la última comunicación de la interesada de abril de 2014, en la que solicitaba la cancelación de sus datos. El resto de los datos fueron bloqueados.

El servicio contratado por la denunciante fue dado de alta con fecha 24 de octubre de 2013 y de baja con fecha 24 de febrero de 2014. No les consta cobrado ninguno de los recibos

La denunciante fue titular del seguro "Plan en buenas manos de Endesa", que fue suscrito a través del mediador de seguros AON MARKETING DIRECTO AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA S.L. y sus auxiliares externos OVERTOP PROJECT S.L. y ENDESA ENERGIA S.A. Aportan copia del contrato suscrito con ALTERNATIVE INDEMNITY MARKETS S.L. (anterior denominación de AON MARKETING DIRECTO AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA S.L.), de fecha 1 de julio de 2009.

La contratación se realizó telefónicamente a través de OVERTOP y posteriormente se remitió al domicilio de la interesada la póliza del seguro.

Se emitieron tres recibos de 19,29, cada uno, dos de ellos fueron devueltos y el tercero fue reintegrado por la compañía a solicitud de la denunciante.

Aportan un CD que contiene la grabación de la contratación realizada por AON con fecha 24 de octubre de 2013, dicha grabación no se realizó por ninguna empresa

verificadora, en la que se verifica que:

La persona que llama se identifica como de ENDESA y pregunta si está hablando con la denunciante, ante lo que ésta le confirma su nombre y apellidos, informando de su fecha de nacimiento y de su situación de viudedad.

Le explica todos los detalles del seguro de invalidez por accidente que le ofrece, indicándole el coste mensual y que el primer mes es gratuito.

La denunciante solicita que le manden información a su domicilio antes de contratarlo para examinarla con sus hijos, ante lo que le responden que le envían directamente la póliza que se contrata ese mismo día, pero que dispone de un mes (gratuito) para desistir de la misma, lo cual puede hacer llamando a un número de teléfono.

Así mismo, le informan de que si desea seguir con el producto contratado no debe realizar nada, en caso contrario debe comunicarlo.

La denunciante muestra su conformidad manifestando que lo mirara.

A continuación le informan de que desde ese momento está asegurada con el PLAN EN BUENAS MANOS DE ENDESA para lo cual debe confirmar sus datos, los cuales confirma.

Por último le informan de que para la contratación del seguro autoriza la cesión de sus datos a la empresa mediadora y a la aseguradora, ante lo que muestra su conformidad.

Los datos de la denunciante no se han incluido en ningún fichero de solvencia patrimonial.

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).

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“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 comercial, 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 negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados 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) “...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 el 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 (...).

Son pues elementos característicos 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.

II

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que ACE EUROPEAN GROUP LIMITED aporta copia de la grabación realizada por AON MARKETING DIRECTO con fecha 24 de octubre de 2013, con una persona que se identifica como la denunciante, informando de su fecha de nacimiento y de su situación de viudedad donde se comprueban todos los datos personales aportados por la persona contratante y su coincidencia con los datos del denunciante.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que “La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento,

como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación” o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: “por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”.

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que Ace European Group Limited empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que desde el momento en que la entidad denunciada tuvo conocimiento de la reclamación interpuesta por la denunciante, procedió a la devolución del recibo pagado, por lo que no abonó por la póliza de seguros ningún recibo en concepto de prima, cursando la baja del seguro el 24 de febrero de 2014, y con fecha 16 de abril de 2014 procedió la entidad denunciada a la cancelación de sus datos.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ACE EUROPEAN GROUP LIMITED una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

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 ACE EUROPEAN GROUP LIMITED y a Dña. **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