



Expediente N°: E/03757/2013

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 **C.C.C.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 24/05/2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **C.C.C.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que declara: *<<Sin haber facilitado datos personales ni bancarios a K.K.K., esta persona contrata una póliza de decesos sin mi consentimiento y que me pasan al cargo bancario sin haber firmado ninguna condición particular ni general y en la oficina se niegan a facilitarme información sobre como han conseguido mis datos personales y bancarios.>>*

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:

De la información y documentación aportada por GENERALI se desprende:

- a. D^a **E.E.E.** (en lo sucesivo la agente) es agente de seguros de la aseguradora, constando formalizada por escrito la relación jurídica.
- b. El denunciante comenzó a colaborar con la agente de seguros como auxiliar mercantil, según acuerdo de colaboración mercantil, firmado por las dos partes en fecha 04/12/2012.

Aporta la entidad *currículum vitae* entregado por el denunciante y el acuerdo firmado el mismo denunciante y la agente de seguros de GENERALI, fechado el 04/12/2012.

- c. Manifiesta la entidad que: *<<En la misma fecha en la que el denunciante firmó el acuerdo mercantil de colaboración con nuestra agente de seguros, aquél manifestó a ésta su interés en contratar un seguro de decesos con GENERALI, solicitándole que le emitiera un presupuesto. Fueron testigos presenciales de estos hechos las siguientes personas:*

- **F.F.F.** con DNI/NIF número **M.M.M.**.
- **D.D.D.** con DNI/NIF **L.L.L.**.>>

Aporta además la entidad aseguradora declaración firmada por la agente en la que manifiesta:

<<Primero.- Que el día 04-12-2012 el denunciante se personó en las oficinas de la sucursal de Sevilla de la aseguradora GENERALI ESPAÑA SA. DE

SEGUROS Y REASEGUROS,....

Segundo.- Que, el denunciante manifestó a la agente de seguros de la compañía su voluntad de contratar una póliza de segura de decesos, facilitándole el denunciante sus datos de carácter personal para que procediera a su emisión, a excepción de su número de cuenta bancaria que dijo se lo enviaría por comunicación electrónica.

*Tercero.- Que en durante las fechas indicadas en el expositiva primero el denunciante comenzó una colaboración con el agente de seguros y, por este motivo, con el consentimiento del denunciante, la solicitud de aseguramiento se grabó en el código de la agente de seguros, **B.B.B.**.*

Cuarto.- Que a raíz de una reclamación posterior del denunciante la póliza y las recibas de este seguro fueran anulados sin efecto.

Quinta.- Existen testigos que pueden corroborar que estuvo en la sucursal, donde vieron atenderle y facilitarme los datos, y son

F.F.F. con DNI **M.M.M.**.

D.D.D. con DNI **L.L.L.**>>

d. Continúa la aseguradora:

<<Mediante correo electrónico de fecha 14 de Diciembre de 2012, a las 9:18 horas de este día, el denunciante el denunciante reiteró a nuestra agente de seguros su solicitud para que emitiera el presupuesto del seguro de decesos que quería contratar con esta compañía y le facilitó su fecha de nacimiento y el capital que quería asegurar.>>

Aporta la entidad copia de un correo electrónico fruto de una serie de reenvíos. Según dicho documento, en fecha 14/12/2012 se remitió un correo electrónico desde la cuenta J.J.J.@gmail.com con destino a la cuenta G.G.G.@hotmail.com con el asunto "Presupuesto decesos" y con el texto:

<<Te solicito presupuesto para seguro de decesos de varón residente en Sevilla y nacido en 13/07/1978 con un valor de servicio cercano a los 2500e.

Si necesitas otro dato no dudes en preguntar.>>

Se comprueba que la fecha mencionada coincide con la fecha de nacimiento del denunciante.

e. El 19/12/2012 el agente de seguros recibe un nuevo correo electrónico comunicando su número de cuenta bancaria "para el cobro de la póliza de decesos".

Aporta la entidad copia de un correo electrónico fechado el 19/12/2012 emitido desde la cuenta J.J.J.@gmail.com con destino a la cuenta

E.E.E.@hotmail.com con el asunto “Datos bancarios”. En el cuerpo del mensaje consta:

<<Te mando el número de cuenta para el cobro de la póliza de deceso H.H.H..>>

La cuenta coincide con la que figura en el contrato aportado por el denunciante.

f. Manifiesta la entidad que,

<<Al día siguiente, como consecuencia de la manifestación de la voluntad del denunciante de contratar la póliza, facilitando su código cuenta cliente para cargar los recibos de prima, nuestra agente de seguros, de buena fe, procedió a emitir la póliza de decesos solicitada por el denunciante>>

g. Continúa GENERALI:

<<El día 2 de Enero de 2013 se notificó a la agente una citación de la Inspección de Trabajo de Sevilla para comparecer en las dependencias de la citada Inspección el día 11 de Enero siguiente para aportar determinada documentación. Nuestra agente de seguros desconocía, en ese momento, que la citación para comparecer ante la Inspección de Trabajo se debía a una denuncia (basada en hechos falsos) presentada contra ella por el hoy denunciante ante la Agencia de Protección de Datos. >>

Aporta la entidad copia de la mencionada citación.

h. Continúa la entidad:

<<El día 8 de Enero de 2013 el denunciante dirigió un nuevo e.mail a nuestra agente de seguros comunicándole, ahora, que el precio del seguro que había contratado con GENERALI (36 euros) era superior al “que me esperaba” y le solicitó que modificara el seguro contratado y le remitiera copia de la póliza, reiterando esta petición mediante e.mail del día 11 de Enero, en el cual, además, pide a nuestra agente el abono de comisiones y la emisión de otro proyecto de seguro.>>

Aporta en prueba un correo electrónico conteniendo una serie de reenvíos. Según dicho correo electrónico:

- En fecha 08/01/2013 se remite un correo electrónico desde la cuenta J.J.J.@gmail.com en el que manifiesta que esperaba un cargo inferior por la póliza de decesos. Incluye del cargo bancario de una póliza a nombre del denunciante. Entre dichos datos consta “RECIBO A SU CARGO N° **J.J.J.**”

Es de señalar que este correo no cuenta con todos los datos esperables en una cabecera de correo electrónico.

- En fecha 11/01/2013 se remite un correo desde la cuenta I.I.I.@gmail.com con destino a la cuenta E.E.E.@hotmail.com y con el asunto "Sobre póliza de decesos y nuevo presupuesto". En el cuerpo del mensaje figura:

<<Te ruego que me envíes las condiciones particulares de la póliza de defunción con RECIBO A SU CARGO N° J.J.J. para contrastar los datos que difieren en el presupuesto que me enviaste.>>

Incluye también los datos de la cuenta bancaria a la que se domiciliaron los cargos de la póliza origen de la denuncia, a fin de que se ingresen en ella unas comisiones.

i. Continúa GENERALI:

<<El Departamento de Atención al Cliente de GENERALI, con el fin de dar por zanjada la reclamación del cliente, y a la vista de la discrepancia del cliente entre el precio del seguro (36 euros) y el que él esperaba pagar (7 euros), atendió la reclamación y notificó su resolución, tanto al cliente como a la Oficina de Consumo del Ayuntamiento de Sevilla, que había tramitado la reclamación.>>

Aporta la entidad las comunicaciones cursadas al denunciante por el Departamento de Atención al Cliente. Así, en fecha 28/02/2013, la entidad se dirige al denunciante dando acuse de recibo de la reclamación presentada e informándole que se han comenzado a realizar las gestiones oportunas. En la misma fecha se dirige GENERALI a la OMIC en idéntico sentido.

En fecha 22/03/2013 se dirige nuevamente GENERALI al denunciante informándole:

<<Analizada su reclamación y en primer lugar quisiéramos trasladarle nuestras más sinceras disculpas por todas las molestias que la situación descrita en su reclamación haya podido ocasionarle.

Asimismo le Informamos que hemos dado traslado de su reclamación al Departamento competente para que adopte las medidas oportunas tendentes a evitar que esta incidencia se repita en el futuro...

Al margen de lo anterior, le informamos que hemos comprobado que la póliza de seguro a la que se refiere su escrito de reclamación nunca llegó a tener efecto debiéndose todo a un lamentable error.>>

En la misma fecha se dirige la entidad denunciada a la OMIC, trasladando copia de la carta remitida al denunciante.

- j. Aporta la entidad documento fechado el 22/03/2013 en el que consta que la póliza origen de la denuncia es anulada, quedando sin efecto.

k. Continúa GENERALI:

<<En fechas 8 de Febrero, 20 de Mayo y 11 de Junio se celebraron actos de conciliación, sin avenencia, ante el Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación de la Junta de Andalucía, que tuvieron su causa en las respectivas papeletas de conciliación formuladas por el denunciante contra nuestra agente de seguros y contra GENERALI, en reclamación de una pretendida indemnización por resolución sin causa de un contrato de trabajo, que solo llegó a existir en la imaginación del denunciante. Hasta la fecha, que esta aseguradora tenga conocimiento, no se ha llegado a interponer demanda por éste ante la jurisdicción de lo social.>>

Aporta la entidad copia de las actas de conciliación referidas.

l. Continúa la entidad denunciada:

<<En fecha 28 de Junio de 2013 la Inspección de Trabajo de Sevilla acordó archivar el procedimiento sancionador a que se hizo referencia en el expositivo quinto, por ser falsos los hechos denunciados por el mismo denunciante de los hechos que son materia objeto de este procedimiento ante la Agencia de Protección de Datos.>>

Aporta copia de la mencionada resolución, en la que figura:

<<... concluye que no puede determinar suficientemente la concurrencia de los elementos determinantes de la existencia de una relación laboral entre las partes...

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 6.1 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”.

Por su parte el apartado segundo del citado artículo establece que:

“ 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 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 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 del afectado 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 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 (...)”.

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 supuesto examinado, el denunciante manifiesta que le han contratado una póliza de decesos sin su consentimiento.

Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente se desprende la ausencia del elemento subjetivo de culpabilidad necesario en la actuación de GENERALI para ejercer la potestad sancionadora.

Hay que indicar que el Tribunal Constitucional en su Sentencia 76/1990, de 26 de abril, en relación con el derecho a la presunción de inocencia y del principio de culpabilidad establece: *“No puede suscitar ninguna duda que la presunción de inocencia rige sin excepciones en el ordenamiento sancionador y ha de ser respetada en la imposición de cualesquiera sanciones, sean penales, sean administrativas en general o tributarias en particular, pues el ejercicio del ius puniendi en sus diversas manifestaciones está condicionado al juego de la prueba y a un procedimiento contradictorio en el que puedan defenderse las propias posiciones. En tal sentido, 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 inocencia; y que cualquier insuficiencia en el resultado de las pruebas practicadas, libremente valorado por el órgano sancionador, debe traducirse en un pronunciamiento absolutorio.”*

Y en sentencia de 20/02/1989 señala que: *“Nuestra doctrina y jurisprudencia penal han venido sosteniendo que, aunque ambos puedan considerarse como manifestaciones de un genérico favor rei, existe una diferencia sustancial entre el derecho a la presunción de inocencia, que desenvuelve su eficacia cuando existe una falta absoluta de pruebas o cuando las practicadas no reúnen las garantías procesales y el principio jurisprudencial in dubio pro reo que pertenece al momento de la valoración o*

apreciación probatoria, y que ha de juzgar cuando, concurre aquella actividad probatoria indispensable, exista una duda racional sobre la real concurrencia de los elementos objetivos y subjetivos que integran el tipo penal de que se trate.”

En definitiva, aquellos principios impiden imputar una infracción administrativa cuando no se haya obtenido y acreditado una prueba de cargo acreditativa de los hechos que motivan esta imputación o de la intervención en los mismos del presunto infractor, aplicando el principio *“in dubio pro reo”* en caso de duda respecto de un hecho concreto y determinante, que obliga en todo caso a resolver dicha duda del modo más favorable al interesado.

Resulta acreditado a través de la documentación que obra en poder de esta Agencia que el denunciante solicitó la contratación de la póliza de deceso a una agente de seguros de la compañía aseguradora, de quien por cierto era colaborador como auxiliar mercantil y a la que denunció ante la Inspección de Trabajo de Sevilla acordando archivar los hechos denunciados; así consta en e-mail de 14/12/2012, en el que se indica: *“Te solicito presupuesto para seguro de decesos...”*, en la misma fecha y a la misma persona le solicita presupuesto para seguro de hogar. A mayor abundamiento, en e-mail de fecha 19/12/2012 consta: *“Te mando el número de cuenta para el cobro de la póliza de deceso ...”* y en e-mail de fecha 11/01/2013 consta *“Te ruego me envíes las condiciones particulares de la póliza de defunción con recibo a su cargo nº ***** para contrastar los datos que difieren en el presupuesto que me enviaste...”* y el de fecha 08/01/2013 en el que hace referencia a datos de la póliza como importe, recibo, fecha entidad aseguradora, titular (el denunciante), etc, ante la sorpresa por el importe de la prima que no era el esperado, le indica a la agente *“modifícamelo cuando puedas y mándame la póliza que no recibí”*. Además, la entidad aseguradora ha declarado tener testigos presenciales de que el denunciante manifestó a la agente su interés en contratar un seguro de decesos y aporta declaración de la persona que atendió al denunciante en las oficinas de la aseguradora cuando este se personó en las mismas para solicitar hoja de reclamaciones, señalando que *“dio la sensación de ser conocedor que tenía una póliza contratada con la Compañía”*

Además, GENERALI actuó con una razonable diligencia como consecuencia de la reclamación efectuada por el denunciante ante y Servicio de Atención al Cliente y la OMIC del Ayuntamiento de Sevilla, comunicándole que la póliza de seguro nunca llegó a tener efecto y que le trasladaban las más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones al no poder acreditarse suficientemente vulneración alguna de la LOPD, puesto que los hechos constatados no evidencian conducta subsumible en el catálogo de infracciones previstas y sancionadas en el Título VII de la LOPD.

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

SE ACUERDA:

- **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
- **NOTIFICAR** la presente Resolución a **GENERALI ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** y a **C.C.C..**

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