

Expediente N°: E/03950/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **AIG EUROPE LIMITED y VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 20/06/2017, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **B.B.B.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que denuncia a AIG EUROPE LIMITED (en lo sucesivo AIG) y **VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.** (en lo sucesivo VODAFONE) por los siguientes hechos: a mediados de abril la aseguradora AIG contactó con ella para ofrecerle un seguro de salud por cortesía de VODAFONE, compañía de la que es cliente. AIG tenía en su poder sus datos personales los cuales no han sido facilitados por ella.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

Copia de la documentación de bienvenida que le da VODAFONE y AIG al seguro de Protección Familiar en el que no consta fecha, junto con la siguiente documentación:

- o Documento denominado “*INFORMACIÓN AL CLIENTE PREVIA A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO*”.
- o Copia de la Orden de domiciliación para adeudos autorizando a AIG a enviar a la entidad bancaria para el adeudo en cuenta. Dicho documento está cumplimentado con los datos de la denunciante: Nombre completo, dirección postal y cuenta bancaria.
- o Copia de las condiciones particulares y generales del seguro, con fecha 18/04/2017.
- o Copia de un escrito remitido por AIG informando que, de acuerdo a lo solicitado con fecha 18/06/2017 la póliza de Protección Familiar ha sido cancelada.

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:

1. Con fecha 29/09/2017 tiene entrada un escrito remitido por VODAFONE, en respuesta al requerimiento de información de la Inspección de Datos, del que se desprende lo siguiente:
 1. Aporta copia impresa de los datos de la denunciante existentes en el fichero de clientes de VODAFONE del que se desprende que tiene contratado un servicio de telefonía móvil.

2. Aporta una grabación de una llamada telefónica en la que consta que la realiza una persona que informa que llama desde VODAFONE y realiza una oferta de un seguro diseñado conjuntamente entre VODAFONE y AIG. Posteriormente informa de que es colaborador del agente de seguros externo de AIG y explica las características del producto Plan Protección Familiar. De la grabación se desprende que el cliente consiente la contratación del producto y la comunicación de sus datos personales a la compañía aseguradora AIG.

En la grabación consta que se le informa al cliente del importe mensual que será cargado en la factura de VODAFONE y que dispone de un plazo de 30 días naturales para desistir de la contratación.

También informa de que sus datos serán incluidos en un fichero automatizado cuyo titular es AIG con la finalidad de gestionar la póliza e informa de la dirección a la que hay que dirigirse para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

III

El artículo 11 de la LOPD, que regula la “comunicación de datos”, disponiendo en sus apartados 1 y 2 lo siguiente:

“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.

2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:

a) Cuando la cesión está autorizada en una Ley.

- b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.*
- c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.*
- d) Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.*
- e) Cuando la cesión se produzca entre Administraciones Públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.*
- f) Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica”.*

A los efectos de lo dispuesto en el precepto transcrito, la LOPD señala en su artículo 3.c) e i) lo siguiente:

“c) Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”.

“i) Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”.

A su vez en la Directiva 95/46/CE, del Parlamento y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, se refiere en su artículo 2.b) a la cesión dentro de la definición del tratamiento de datos, y la define como *“comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso de los datos, cotejo o interconexión.”*

IV

En el presente caso, la cuestión fundamental radica en determinar si VODAFONE contaba con el consentimiento del titular de los datos para su cesión a un tercero, AIG, con la finalidad de la contratación de un seguro de Protección Familiar.

En relación con la contratación denunciada, la afectada ha manifestado que había recibido una llamada de AIG ofreciéndole un seguro por cortesía de VODAFONE, operadora de telefonía de la que es cliente y que la citada aseguradora tenía en su poder sus datos personales que ni se los ha facilitado ni ha dado su consentimiento para su utilización.

De los documentos aportados al expediente y de los incorporados por los servicios de inspección de este organismo, ha quedado acreditado que VODAFONE cedió los datos personales de la denunciante a AIG para la contratación de un seguro; sin embargo, de la grabación aportada y que reproduce la conversación mantenida por la operadora de VODAFONE, que actúa en la condición de auxiliar externo de WILLIS, y la denunciante, ha quedado acreditado que ésta facilitó su consentimiento a VODAFONE para que cediera sus datos personales con la finalidad de contratar un seguro de Protección Familiar, por lo que dicha cesión contaba con el consentimiento de la afectada.

Hay que indicar que la aseguradora AIG mantiene un contrato de Agencia de Seguros con WILLIS para la distribución e intermediación de pólizas de seguros. Por otra parte, VODAFONE tiene concertado Contrato de colaboración con WILLIS (en su condición de Agencia de seguros vinculada), para la mediación de seguros mediante técnicas de venta a distancia entre el colectivo de clientes de esta última y cuyo objeto es la delimitación de los derechos y obligaciones de ambas partes en la mediación y colaboración en la distribución de productos de seguro; VODAFONE se encuentra interesado en colaborar con WILLIS para que pueda desarrollar sus actividades de mediación de seguros entre sus clientes y en relación con productos de seguro de AIG que puedan satisfacer las necesidades de estos. WILLIS ostenta la condición de encargado del tratamiento de AIG mientras que VODAFONE ostenta la condición de agente externo de WILLIS.

AIG ha aportado una reproducción de la conversación mantenida por la denunciante con la operadora de VODAFONE, mientras que VODAFONE ha aportado en soporte CD una copia de la grabación telefónica, en la que la operadora (en su calidad de agente), ofertaba a la denunciante un seguro. El 17/04/2017, en el transcurso de la conversación se le informa que se cederán a la aseguradora los datos de carácter personal para la formalización de la póliza, preguntándole si autoriza a VODAFONE a ceder su número de cuenta y el resto de datos personales a AIG a lo que responde *"Si mira, y en caso de la cancelación de datos ¿Dónde tendría que recurrir?..."*

Posteriormente, en el transcurso de la conversación el agente le reitera: *"...Por lo tanto, autoriza a VODAFONE a cederle su número de cuenta, así como el resto de datos mencionados anteriormente a AIG para gestionar su póliza ¿de acuerdo, verdad ***NOMBRE.1?, a lo que la denunciante contesta: "Aha"; el agente vuelve a preguntar: ¿Está de acuerdo, ***NOMBRE.1?, y la denunciante contesta "Sí".*

En consecuencia, procede el archivo de las presentes actuaciones previas de investigación al no advertir incumplimiento alguno de la normativa de protección de datos, 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 lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **AIG EUROPE LIMITED, VODAFONE y B.B.B..**

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos