



Expediente N°: E/04297/2013

### **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **MAPFRE FAMILIAR, CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.** en virtud de denuncia presentada ante la misma por D<sup>a</sup>. **A.A.A.** y en base a los siguientes

#### **HECHOS**

**PRIMERO:** Con fecha de 18 de abril de 2013 tiene entrada en esta Agencia un escrito de D<sup>a</sup> **A.A.A.** en el que declara:

*<<Tras romper mi relación sentimental con Don **B.B.B.** el 10 de mayo de 2012. Por motivos personales y dado que la póliza **\*\*\*PÓLIZA.1** tenía vigencia hasta marzo de 2013, decidí esperar al vencimiento para darla de baja.*

*Alrededor del mes de diciembre me llamó una agente de seguros, Doña **C.C.C.**, ofreciéndome una póliza de hogar, al confirmar mis datos figuraban los de la casa del padre de mi ex-pareja; casa en la que nunca he vivido.*

*Decidí dar de baja la póliza y pregunté cuándo se produjo la modificación de los datos, y no sólo se variaron los datos, sino que el 28 de agosto de 2012 se modificó la póliza cambiándola de vehículo, sin comunicarme de ninguna manera todas estas variaciones, pues soy la tomadora.*

*Pedí hablar con el máximo responsable de la oficina Don **D.D.D.** me atendió media hora después, le transmití todas mis dudas e incluso le advertí que pondría una queja en consumo. A lo que él contestó que hiciera todo lo que estuviera en mi mano, que estudiaría el caso y se disculparía si fuera necesario.*

*Dos semanas después me dio una nueva cita, acudí a ella con una amiga, y no nos quiso atender al haber venido acompañada y nos echó del despacho.*

*No se me ha facilitado ningún tipo de documentación de los trámites realizados en mi póliza, ni las variaciones del 28 de agosto y a día de ayer aún no se tramitó la baja, después de dos semanas.>>*

Aporta la denunciante copia de la siguiente documentación:

- Escrito de fecha 13 de marzo de 2013 por el que desde el Departamento Técnico de MAPFRE se da respuesta a la reclamación de la denunciante, en el que consta:

*<<Adjunto le remito la respuesta motivada, emitida con esta misma fecha, respecto de la queja formulada por usted frente a MAPFRE FAMILIAR, SA. el pasado 14/02/2013, con entrada en nuestro Dpto. de Reclamaciones con fecha 18.02.2013.*

*Al respecto le informamos que hemos procedido al análisis y revisión de la exposición de sus pretensiones e indicaciones y hemos podido verificar que la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2** fue contratada el pasado 13.03.2013 en la que consta como Tomadora y Conductora D. **A.A.A.** y como propietaria del vehículo marca JEEP GRAND CHEROKEE 2.5 TD y matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.1** la Sociedad MASIA DE LA ARBOLEDA con CIF **\*\*\*\*\***. Dicho contrato, en las condiciones indicadas y según consta en nuestros archivos, fue dado de alta a petición de D. **B.B.B.** con DNI **\*\*\*DNI.1** como socio de dicha Sociedad y pareja en dicha fecha de la Tomadora y Conductora y nos consta que fueron firmadas las Condiciones Particulares por D. **B.B.B.**.*

*Posteriormente con fecha 28.08.2012 se personó en nuestras Oficinas de Mapfre de nuevo D. **B.B.B.** con DNI **\*\*\*DNI.1** para comunicarnos que habían llegado a un pacto verbal con su ex pareja D. **A.A.A.** por medio del cual iba a aprovechar lo que quedaba de seguro en vigor en la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2** hasta su vencimiento anual 13.03.2013 para asegurar el vehículo de su propiedad modelo RENAULT LAGUNA GRAN TOUR 1.9 DCI y matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2** y que al vencimiento sería anulada la póliza.*

*Por parte de Mapfre se ha atendido esta petición de cambio de vehículo por parte de D. **B.B.B.** de igual forma que fue atendido en su contratación inicial y en base a lo acordado de forma verbal y que nos ha aportado de forma justificada por escrito, hemos procedido a comunicar por medio de carta certificada a la Tomadora de la póliza D. **A.A.A.** la anulación de dicho contrato a su vencimiento anual 13.03.2013.>>*

- Documento en el que aparecen los datos asociados a la póliza número **\*\*\*PÓLIZA.2**, según el cual el tomador del seguro es la denunciante, siendo el vehículo asegurado el RENAULT LAGUNA GRAN TOUR 1.9 **\*\*\*MATRÍCULA.2**.

**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. En fecha 19 de febrero de 2014 se realizó visita de inspección a MAPFRE, durante la cual los inspectores de la Agencia solicitaron que les permitiese el acceso a los sistemas de información de la entidad, donde se realizaron las siguientes consultas:
  - a. Se realiza una consulta respecto de las pólizas asociadas al NIF **\*\*\*NIF.1**, encontrándose que dicho NIF está asociado a D<sup>a</sup> **A.A.A.**, quien tiene asociados dos pólizas, encontrándose las dos anuladas, siendo una de ellas la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2**.
  - b. Se consulta la póliza número **\*\*\*PÓLIZA.2**, encontrándose que está asociada a un vehículo RENAULT LAGUNA GRAN TOUR 1.9 DCI y matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2**.

- c. Se observa que la póliza ha pasado por tres situaciones:
- la primera de ellas de fecha 12/3/2012 por la que se asegura el vehículo matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.1**, con fecha de efecto 13/3/2012 y fecha de vencimiento 13/3/2013. Aparece como propietario la entidad MASIA DE LA ARBOLEDA (CIF \*\*\*\*\*) y domicilio en **(C/.....1)**(Teruel) y como tomador, conductor habitual y pagador D<sup>a</sup> **A.A.A.**, con domicilio en la misma dirección.
  - la segunda de ellas de fecha 28/8/2012 por la que se asegura el vehículo matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2**, con fecha de efecto 28/8/2012 y fecha de vencimiento 13/3/2013. Aparece como propietario la entidad MASIA DE LA ARBOLEDA (CIF \*\*\*\*\*) y domicilio en **(C/.....1)**(Teruel) y como tomador, conductor habitual y pagador D<sup>a</sup> **A.A.A.**, con domicilio en la misma dirección.
  - La tercera de ellas, de fecha 13/3/2013, por la que se anula el seguro asociado al vehículo **\*\*\*MATRÍCULA.2**.
2. Manifiestan los representantes de la entidad que no disponen de la documentación asociada a la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2** disponible en la entidad, sino que está en la sede de la oficina delegada en Alcañiz. Por ello se emplaza a la entidad a una posterior aportación documental.
3. De la información y documentación aportada por MAPFRE se desprende:
- a. Aporta las Condiciones Particulares y documentación que dio lugar a la contratación de la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2** a fecha 13/03/2012 y su posterior suplemento por el que se modifica el vehículo asegurado en fecha 28/08/2012. Se observa en dicha documentación que:
    - En fecha 13/3/2012 se contrata póliza de seguro de un vehículo *JEEP GRAND CHEROKEE 2.5 TD* y matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.1** propiedad de MASIA DE LA ARBOLEDA S.L.
    - Como tomadora del seguro aparece la denunciante, con domicilio en **(C/.....1)** (Teruel), coincidente con el informado por la denunciante.
    - Como documentación asociada al contrato aporta la entidad copias de la documentación del vehículo, así como copias de los DNI de la denunciante y de su exesposo.
    - Se observa que el firmante del contrato es el ex-esposo de la denunciante.
    - En fecha 28/8/2012 se suscribe una modificación de dicha póliza, por la que se cambia el vehículo asegurado, que ahora pasa a ser un *RENAULT LAGUNA GRAN TOUR 1.9 DCI* y matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2**.

- Se observa que el firmante del contrato es nuevamente la ex pareja de la denunciante.
- Documento fechado el 6/3/2013, suscrito por el ex pareja de la denunciante en el que notifica a MAPFRE que ha llegado a un acuerdo verbal con la denunciante por el cual se aprovechará la póliza de **\*\*\*PÓLIZA.2** para su vehículo Renault Laguna con matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2**. Acompaña copia de la documentación del vehículo.
- Escrito sin fecha, por el que MAPFRE comunica a la denunciante que, atendiendo a su solicitud, la entidad procederá a la anulación de la póliza **\*\*\*PÓLIZA.2** a su vencimiento, en fecha 13/3/2013.
- Copia de poder notarial de fecha 24/8/2012 por el que la denunciante, actuando en nombre y representación de MASIA DE LA ARBOLEDA S.L., confiere poder general a D. **B.B.B.**, su ahora ex pareja.

b. Manifiesta la entidad:

*<<Que el cambio ha estado referido única y exclusivamente al vehículo asegurado y sin que en ningún momento se haya modificado o alterado dato alguno de carácter personal relativo a Dña. **A.A.A.**, tal y como se desprende de la documentación e información que consta en nuestras bases de datos y que se ha podido comprobar por los inspectores actuantes y se acredita en este momento a través de la documentación adjunta, y que tanto la contratación y su posterior modificación se realizó por personas debidamente acreditadas y legitimadas para ello, según se desprende igualmente de dicha documentación.>>*

## **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 y 2 de la LOD dispone que:

*"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 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, Fundamento Jurídico 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 (...)”.

El artículo 6 de la LOPD consagra el principio del consentimiento o autodeterminación, piedra angular en la construcción del derecho fundamental a la protección de datos que alude a la necesidad de contar con el consentimiento del afectado para que puedan tratarse sus datos personales. Conforme al citado precepto el tratamiento de datos sin consentimiento de su titular o sin otra habilitación amparada en la Ley constituye una vulneración de este derecho, pues sólo el consentimiento, con las excepciones contempladas en la ley, legitima el tratamiento de los datos personales.

Por tanto, 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.

### III

En el caso que nos ocupa, la denunciante pone de manifiesto que **MAPFRE** ha modificado sin su consentimiento los datos de la póliza en la que figura ella como tomador, en concreto, el cambio de vehículo.

De las actuaciones previas de investigación practicadas por esta Agencia en las dependencias de la entidad denunciada se ha podido comprobar que el contrato inicial de póliza de seguro de automóviles en la que consta como tomador la denunciante y vehículo con matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.1** fue firmado por el ex marido de la denunciante (D. **B.B.B.**) en fecha 13 de marzo de 2012, y que el cambio efectuado en agosto de 2012 del vehículo asegurado inicialmente al vehículo con matrícula **\*\*\*MATRÍCULA.2** al que hace referencia la denunciante que no autorizó, fue firmado por la misma persona que firmó en la póliza inicial (D. **B.B.B.**).

Asimismo, ambos vehículos son propiedad de Masía de la Arboleda S.L, sociedad mercantil cuya titularidad ostenta la denunciante y en nombre y representación de la misma le confiere a D. **B.B.B.** un poder general para ejecutar, entre otras, las funciones de *"administrar, regir y gobernar todos los negocios y bienes...contratar seguros de todas las clases"*.

Así las cosas, en la medida en que la persona que solicitó el cambio de vehículo es la misma que firmó la póliza inicial, con poder para ello, según se desprende de la escritura notarial correspondiente a la sociedad que es titular de los dos vehículos, no se aprecia vulneración de la normativa en materia de protección de datos por parte de MAPFRE.

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 **MAPFRE FAMILIAR, CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A** y a D<sup>a</sup>. **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.