

- Expediente N°: E/06900/2020

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y con base en los siguientes

HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.**, con NIF *****NIF.1** (en adelante, la parte reclamante), interpone reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) con fecha 28/11/2019. La reclamación se dirige contra ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., con NIF A28007748, y contra **B.B.B.**, S.L., con NIF *****NIF.1** (en lo sucesivo, las reclamadas o, respectivamente, la aseguradora y el Agente) El motivo en el que funda la reclamación es el tratamiento que las reclamadas han hecho de sus datos personales sin su autorización, datos que ella niega haberles facilitado y sobre los que dice ignorar cómo los obtuvieron.

La reclamante expone en su escrito de reclamación que *"en el mes de junio pido a Allianz que me indique cómo tienen datos míos personales, incluso fecha de vencimiento, direcciones, importes asegurados y coberturas de pólizas que tengo en otra compañía. La respuesta es que yo se los he dado (falso). Les pido que me lo justifiquen y su respuesta es que no tienen ningún dato, hoy recibo una nueva llamada y mensaje para otra póliza mía, la cual no he facilitado en ningún momento. Esto demuestra que tienen y mantienen mis datos en contra de mi voluntad además de negármelo en mail de respuesta. Exijo que me justifiquen como los han obtenido y que sean borrados. Les puedo adjuntar los mails recibidos y mensajes del agente y de la compañía (departamento de LOPD)."* (El subrayado es nuestro)

Aporta con su reclamación estos documentos:

1. Diez correos electrónicos -el más antiguo de 26/04/2019 y el más reciente de 28/11/2019- intercambiados entre la reclamante, desde la dirección electrónica que facilitó como propia, *****EMAIL.1**, y las reclamadas, la aseguradora -lopd@allianz.es - y el Agente -*****EMAIL.2.-**.

1.1. Mensaje enviado el 26/04/2019 por el Agente a la dirección *****EMAIL.1** con el "Asunto: presupuesto hogar" y el texto siguiente:

"Hola buenas tardes tal y como hemos acordado esta mañana le envío un email con las coberturas del seguro de hogar y con el precio, como verá tiene muchas más coberturas por ejemplo en atraco en la calle con ellos solo tiene 300 euros, con nosotros 1.500 euros, cubrimos control de plagas que actualmente no tiene, le hacemos el testamento online gratis, los daños estéticos tiene 1.500 euros y nosotros le cubrimos 3.000 euros, responsabilidad civil tiene 307.000 euros y

nosotros le cubrimos 450.000 euros con la póliza plus que es la que le aconsejo porque es la similar a la que usted tiene.

Le ha vencido el mes pasado, pero no hay problema porque tiene 54 días para devolver el recibo y no obstante tampoco se lo iban a anular porque no anulan ninguna póliza.

Ya me dice lo que le parece. Espero su respuesta. Gracias.” (El subrayado es nuestro)

1.2. Mensaje de 09/05/2019 enviado por la reclamante desde el correo utilizado - *****EMAIL.1-**, dirigido al Agente, con copia a info@allianz.es y asesoria.juridica@allianz.es, con el siguiente texto:

“Buenas tardes, inicialmente recibí una llamada en la que me comentabas la posibilidad de cambiar mi seguro a Allianz, y mi sorpresa es que sin facilitarte ningún dato mío me indicas las coberturas que tengo en otra compañía sin que en ningún momento yo os las haya facilitado y por lo que veo también tenéis mis datos personales.

Además, me indicas que realice la devolución de un recibo (...).

Os solicito formalmente que me indiquéis como habéis obtenido estos datos y me justificéis si existe algún consentimiento por mi parte (que de antemano yo no he dado), pues en caso contrario me veré obligada a presentar una reclamación formal ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Exijo saber los datos míos que tenéis, como los habéis obtenido y como los estáis gestionando sin mi autorización.

Pongo en copia al mail que figura en vuestra página web para este tratamiento y os ruego me deis respuesta a mis consultas.

(...)

Les ruego que cualquier comunicación la realicen por medio de correo electrónico y eviten llamarme a mi teléfono particular.” (El subrayado es nuestro)

1.3. Mensaje de fecha 07/06/2019 enviado por la aseguradora -lopd@allianz.es – a la dirección electrónica facilitada por la reclamante que dice:

“Buenos días,

Para poder realizar cualquier gestión relativa a sus datos, precisamos que nos aporte documento acreditativo de su identidad.”

1.4. Mensaje del 13/06/202019 enviado desde *****EMAIL.1** a lopd@allianz.es en el que la reclamante remite a la aseguradora la copia de su DNI y le ruega que *“atiendan mi solicitud para saber cómo se han obtenido mis datos”*. (El subrayado es nuestro)

1.5. Correo electrónico del 17/06/2019, a las 11:14 horas, enviado desde lopd@allianz.es a la dirección *****EMAIL.1** en el que le informan de que *“una vez consultados los archivos de esta entidad, no constan datos personales relativos a su persona, tal y como se muestra en el cuadro adjunto.”* La aseguradora reclamada incluye en el correo la captura de una pantalla con el resultado de la búsqueda efectuada por el NIF de la reclamante -*****NIF.1-** y por el código de mediador **XXXXX**. Al pie de la imagen, en el epígrafe *“Listado de pólizas” “en vigor”* se indica *“No hay datos para mostrar”*. En el apartado *“Oportunidades comerciales generadas por el cliente”* *“No hay datos para mostrar”*.

1.6. Correo electrónico de 17/06/2019, a las 20:55 horas, enviado desde *****EMAIL.1** a lopd@allianz.es en el que la reclamante responde al mensaje anterior. Expone que:

*“... según me indican en la pantalla que me envían no hay datos, lo cual desconozco, pues no sé si es la única base de datos o qué información recoge la pantalla. No obstante, les reclamo que me justifiquen cómo han obtenido mis datos personales (incluso las coberturas de mi seguro) tal como se indica en el correo que me remite su agente **B.B.B.**, S.L. (...)”*

1.7. Mensaje electrónico de 18/06/2019 remitido a la reclamante desde lopd@allianz.es en el que le comunican que *“Hemos comentado el tema con el agente de referencia y, nos indica que fue usted misma quien les proporciona sus datos para la confección del presupuesto.”* (El subrayado es nuestro)

1.8. Mensaje electrónico de 20/06/2019 que la reclamante dirige a lopd@allianz.es con el siguiente texto:

“(...) les ruego me indiquen en qué momento facilito los datos a su agente, pues me dicen en su anterior correo que no figuro en sus bases de datos. Su agente ha obtenido mis datos de forma ilícita y pueden verificar los registros de llamadas para ver que es ella quien se pone en contacto conmigo, de hecho al teléfono que me llama es un teléfono que no es el mío personal y que yo he dado en muy determinados casos como contacto, este hecho es el que me induce a solicitar la información por mail y de ahí mi sorpresa al comprobar la información que me facilita sin yo aportarle ningún dato. (...)” (El subrayado es nuestro)

1.9. Mensaje electrónico de fecha 11/07/2019 enviado desde lopd@allianz.es para *****EMAIL.1**. La aseguradora le reitera que *“no constan datos personales referentes a su persona en los archivos de esta entidad, ya que los datos que usted voluntariamente facilitó al agente, no se almacenaron en dichos archivos. Según nos indica el agente, estos datos se utilizaron única y exclusivamente para la confección del presupuesto y fueron proporcionados por usted misma.”* (El subrayado es nuestro)

1.10. Mensaje electrónico de 28/11/2019 enviado por la reclamante desde *****EMAIL.1** para lopd@allianz.es con este texto:

*“Buenas tardes, como continuación a mis solicitudes del mes de julio, y dado que se supone que no que no tienen mis datos, les ruego (exijo) que me expliquen cómo es que me vuelven a contactar para el vencimiento de otra vivienda que yo no he facilitado en ningún momento. EL agente, que supuestamente no tiene mis datos, me vuelve a contactar para ofrecermé una póliza para una vivienda que en ningún momento yo he facilitado, les adjunto el mensaje recibido hoy (wassap) y solicito formalmente que el agente **B.B.B.** S.L. me justifique la obtención de dichos datos, así como la justificación para haber contravenido mi instrucción expresa de borrar los datos en mi anterior solicitud. Les ruego me faciliten la fuente de la información personal mía (...)”*

2. La fotografía de la pantalla de un terminal móvil con esta información: *“movistar 13:07” “Allianz ***TELEFONO.1” “Hola buenos días. Soy de Allianz. La he llamado x el seguro de hogar de (...). Es que me gustaría darle presupuesto sin compromiso. Estaría interesada?”*

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la aseguradora reclamada para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Con fecha 28/02/2020 se recibe en esta Agencia la respuesta de la reclamada. Declara que informó a la reclamante de que no existían datos personales suyos en los sistemas de la compañía y que, ante su insistencia, consultó con el Agente, quien le comunicó que la reclamante le había facilitado sus datos. En su respuesta hace mención a cada uno de los correos electrónicos que la reclamante intercambió con ella y a los que la aseguradora intercambió con el Agente. Expone que el 28/11/2019 *“recibe la última comunicación de la reclamante donde anexa una foto, en la que una persona sin identificar (simplemente indica soy d Allianz)” le envía un WhatsApp por si estuviera interesada en los productos de esa compañía.*

La aseguradora añade que, recibido el último correo electrónico de la reclamante, de fecha 28/11/2019, *“volvemos a contactar con el Agente para cerciorarnos de que sus datos de contacto [...] no volvieran a ser utilizados bajo ningún concepto”.*

Acompaña a su escrito la copia de la carta que envió a la reclamante el 25/02/2020 con el asunto *“Reclamación AEPD. Utilización de los datos personales de la interesada sin su consentimiento”*. En ella le comunica una vez más, *“aportándole prueba documental de ello, que, a fecha de hoy, no constan en las bases internas de la Compañía, datos personales referentes a su persona”*. Adjunta una copia de la impresión de pantalla con el resultado negativo de la búsqueda efectuada en sus ficheros por el DNI de la reclamante que le remitió anexa al escrito enviado el 25/02/2020.

TERCERO: Con fecha 23 de junio de 2020 la Directora de la AEPD acuerda admitir a trámite la reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la

LOPDGDD, es competente para dictar la presente resolución la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

El RGPD exige que el tratamiento de datos personales respete los principios que detalla en el artículo 5, entre los que se encuentra el de licitud (artículo 5.1.a) y precisa que el tratamiento sólo será lícito si se cumple alguna de las condiciones que el artículo 6.1. relaciona. Este precepto dispone:

“1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.

El artículo 4.1 del RGPD define los “datos personales” como “toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;”

III

La reclamación formulada versa sobre el tratamiento de los datos personales de la reclamante efectuado por las partes reclamadas “sin su autorización” así como sobre el origen de los datos tratados, pues la reclamante niega que ella los hubiera proporcionado a las reclamadas.

1. A tenor de las disposiciones del RGPD, el consentimiento al tratamiento de datos personales para fines determinados -la “*autorización*” para el tratamiento a la que alude la reclamante en su escrito- es sólo uno de los posibles fundamentos jurídicos del tratamiento. De acuerdo con el artículo 6.1. del RGPD son seis las bases jurídicas en las que puede ampararse la licitud del tratamiento, entre ellas, (letra b, del artículo 6.1.) que “*el tratamiento [sea] necesario (...) para la aplicación a petición de este [el interesado] de medidas precontractuales;*”.

En el supuesto de hecho planteado, a la luz de la documentación remitida por la parte reclamante, se infiere que existió una *relación precontractual* que constituiría la base jurídica del tratamiento de sus datos personales. Por tanto, la licitud del tratamiento de los datos personales de la reclamante estaría amparada en la circunstancia del artículo 6.1.b) del RGPD, de tal modo que no era necesario recabar la “*autorización para el tratamiento*” que la reclamante explica que no llegó a otorgar.

De la documentación que obra en el expediente y de las manifestaciones realizadas por la aseguradora en su escrito de respuesta a la solicitud de información previa que le dirigió la Subdirección General de Inspección de Datos, resultaría que una de las reclamadas, **B.B.B.**, S.L., con NIF ***NIF.1, tenía en el momento de los hechos la condición de Agente de la entidad aseguradora ALLIANZ.

En consecuencia, **B.B.B.**, S.L., trató los datos personales de la reclamante en calidad de encargada de tratamiento, siendo la responsable del tratamiento la aseguradora ALLIANZ.

2. Parece conveniente en este punto hacer referencia a la actividad de distribución de seguros y a los sujetos que pueden intervenir en ella. Materia regulada en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea (en adelante, Real Decreto-Ley 3/2020), cuyo Libro segundo se refiere al ámbito de los seguros privados y de los planes y fondos de pensiones. El Título I del Libro segundo está dedicado a la transposición de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la actividad de distribución de seguros.

La “*distribución de seguros*” se define en el artículo 129.1 del Real Decreto -Ley como “*toda actividad de asesoramiento, propuesta o realización de trabajo previo a la celebración de un contrato de seguro, de celebración de estos contratos, o de asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, incluyendo la asistencia en casos de siniestro. También se entenderán incluidas la aportación de información relativa a uno o varios contratos de seguro de acuerdo con los criterios elegidos por los clientes a través de un sitio web o de otros medios, y la elaboración de una clasificación de productos de seguro, incluidos precios y comparaciones de productos, o un descuento sobre el precio del seguro, cuando el cliente pueda celebrar el contrato de seguro directa o indirectamente utilizando un sitio web u otros medios.*” (El subrayado es nuestro)

Así pues, la actividad de “*asesoramiento*” forma parte esencial del contenido de la actividad de distribución de seguros. El artículo 128.15 del Real Decreto-Ley se refiere al asesoramiento como la “*recomendación personalizada hecha a un cliente, a*

petición de este o a iniciativa del distribuidor de seguros, respecto de uno o más contratos de seguro.”

Tiene la condición de “*distribuidor de seguros*” según el artículo 128.6 del Real Decreto-Ley 3/2020 el mediador de seguros, el mediador de seguros complementarios y la entidad aseguradora. A su vez, los mediadores de seguros pueden ser Agentes de seguros o Corredores de seguros (ambas condiciones simultáneamente son incompatibles) Y ambos pueden ser tanto personas físicas como jurídicas.

A los efectos previstos en la LOPDGDD y en el RGPD, el Real Decreto-Ley 3/2020 establece que, los Agentes de seguros tendrán la condición de “*encargados del tratamiento de la entidad aseguradora con la que hubieran celebrado el correspondiente contrato de agencia, en los términos previstos en el título I*” mientras que los Corredores de seguros tendrá “*la condición de responsables del tratamiento respecto de los datos de las personas que acudan a ellos*” (artículo 203)

En cuanto al tratamiento de datos que cada uno de los mediadores (Agentes y Corredores) pueden realizar, el Real Decreto-Ley precisa que los Agentes de seguros “*únicamente podrán tratar los datos de los interesados en los términos y con el alcance que se desprenda del contrato de agencia de seguros y siempre en nombre y por cuenta de la entidad aseguradora con la que hubieran celebrado el contrato*” (artículo 204.2) Por su parte, los Corredores de seguros “*podrán tratar los datos de las personas que se dirijan a ellos amparándose en alguno de los supuestos del artículo 6.1 [RGPD]*” (artículo 204.3).

Añade el artículo 203.3. del Real Decreto -Ley 3/2020 que “*Las entidades aseguradoras no podrán conservar los datos que les faciliten los mediadores de seguros, y que no deriven en la celebración de un contrato de seguro, estando obligadas a eliminarlos salvo que exista otra base jurídica que permita un tratamiento legítimo de los datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.*”

3.Los términos en los que se encuentra formulada esta reclamación obligan a referirse a dos cuestiones: Qué datos personales de la reclamante fueron objeto de tratamiento e, íntimamente conectada con ella, al origen de los datos personales tratados.

Los datos de la reclamante sobre los que versó el tratamiento supuestamente infractor del que responsabiliza a las reclamadas, a tenor de la documentación que obra en el expediente y de la reclamación presentada, habrían sido la dirección electrónica - *****EMAIL.1**–; un número de teléfono; la fecha en la que finalizaba el contrato de seguro de hogar que la reclamante tenía suscrito con otra entidad aseguradora; “*las coberturas de mi seguro*” y la mención que se hace en el WhatsApp recibido por la reclamante en noviembre de 2019 a una vivienda en “(…)”.

La reclamante recibió el 26/04/2019 un correo del Agente de seguros (el primero de los diez mensajes que ha facilitado anexos a su reclamación) en la dirección electrónica *****EMAIL.1**, y desde esa dirección la reclamante, a su vez, envió varios mensajes a las reclamadas. En el mensaje que el Agente de seguros envía a la reclamante no existe ningún dato de carácter personal de ésta, salvo la referida dirección electrónica, pues el Agente no se dirigió a la reclamante por su nombre o por

algún otro dato personal. La primera vez que hace acto de presencia el nombre y apellidos de la reclamante es en el correo electrónico que ella misma envía a ALLIANZ, de fecha 09/05/2019, en el que hizo constar, a modo de firma, su nombre y apellido.

Se pone de manifiesto que la dirección electrónica (*****EMAIL.1**) a la que el Agente envía el correo electrónico dirigido a la reclamante, y desde la que ésta se comunicará con el Agente y la aseguradora, no estaba vinculada a su nombre y apellido sino al de una tercera persona.

Así, en algunos de los mensajes electrónicos cuya copia obra en el expediente puede verificarse que la citada dirección de correo está asociada al nombre de **B.B.B.** y no al de la reclamante, **A.A.A.**. Por tal razón, y sin perjuicio de lo que se indicará acerca del origen de este dato, podría discutirse que el dato de la dirección electrónica tratada fuera un dato personal de la reclamante en el sentido en el que se define en el artículo 4.1 del RGPD.

A propósito del *origen* del dato de la dirección *****EMAIL.1**, pese a que la reclamante manifestó reiteradamente su sorpresa porque fuera conocido por las reclamadas y afirmó ignorar cómo pudieron conocerlo, es necesario prestar atención al texto de los correos que la reclamante envió, toda vez que las declaraciones que en ellos hizo evidencian con toda claridad que fue la propia reclamante quien le proporcionó al Agente de seguros la dirección electrónica *****EMAIL.1**, dirección de correo a la que el Agente enviaría el mensaje de fecha 26/04/2019 del que trae causa la presente reclamación.

En el mensaje que la reclamante envía el 20/06/2019 a lopd@allianz.es reconoce que fue ella quien proporcionó al Agente reclamado la dirección electrónica *****EMAIL.1**. Reconoce también que deseaba recibir información sobre los seguros y que fue ese deseo el que le movió a proporcionar la dirección electrónica y añade que el número de teléfono en el que previamente había recibido una llamada del Agente reclamado *“no era el mío personal”*.

Para mayor claridad transcribimos nuevamente el texto de ese email, pese a que ya consta recogido en el Hecho Primero, apartado 1.8 de esta resolución:

(...) les ruego me indiquen en qué momento facilito los datos a su agente, pues me dicen en su anterior correo que no figuro en sus bases de datos.

Su agente ha obtenido mis datos de forma ilícita y pueden verificar los registros de llamadas para ver que es ella quien se pone en contacto conmigo, de hecho al teléfono que me llama es un teléfono que no es el mío personal y que yo he dado en muy determinados casos como contacto, este hecho es el que me induce a solicitar la información por mail y de ahí mi sorpresa al comprobar la información que me facilita sin yo aportarle ningún dato. (...) (El subrayado es nuestro)

Esas declaraciones que la reclamante hizo en el mensaje enviado a la entidad aseguradora el 20/06/2019, en las que afirma haber recibido una llamada telefónica del Agente en un número que *“no es el mío personal”* y que fue ese hecho lo que le indujo *“a solicitar la información por mail”*, deben de ponerse en relación con el mensaje que el Agente había enviado a la reclamante dos meses antes, el 26/04/2019,

y que está en el origen de la reclamación que nos ocupa. Ese mensaje, con el *“Asunto: presupuesto hogar”, comienza diciendo: “Hola buenas tardes tal y como hemos acordado esta mañana le envío un email con las coberturas del seguro de hogar y con el precio, (...)” Y finaliza “Ya me dice lo que le parece. Espero su respuesta. Gracias.”* (El subrayado es nuestro)

El primer contacto que el Agente de seguros reclamado tuvo con la reclamante, tal y como resulta de lo manifestado por ella, fue una llamada telefónica que recibió el día 26/04/2019, el mismo día en el que recibirá, posteriormente, el correo con el asunto *“presupuesto hogar”*. La reclamante revela en el mensaje enviado a ALIANZ el 20/06/2019 que esa llamada se hizo a un teléfono que *“no es el mío personal”*, de lo que resulta que ella no era la titular del número pudiendo tratarse de un teléfono del que hacía uso por motivos laborales.

Llegados a este punto se debe traer a colación algo que ya se ha destacado anteriormente: que -al margen de la cuestión referente a la dirección electrónica vinculada al nombre de otra persona que la reclamante le proporcionó durante la conversación telefónica- en el correo electrónico que el Agente envía a la reclamante el 26/04/2019 no se trató ningún dato personal de la reclamante.

Además, por lo que atañe a la llamada telefónica que la reclamante recibió del Agente el 26/04/2019, hay que advertir que, ni en la documentación aportada ni en el relato de lo ocurrido que la reclamante ha efectuado, existe ningún indicio del que pueda inferirse que el Agente, con ocasión de la llamada, hubiera tratado algún dato identificativo de la reclamante.

La normativa vigente sobre las llamadas telefónicas comerciales en la fecha en la que se efectuó, el 26/04/2019, está constituida por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT) cuyo artículo 48, *“Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados”*, establece:

“1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho.”

Con arreglo a esta disposición, las llamadas con fines comerciales que no sean llamadas automáticas (no lo era, evidentemente, la que la reclamante recibió del Agente), serán lícitas en tanto el usuario final no se haya opuesto al tratamiento del dato del número de teléfono con fines comerciales.

Se concluye así, en primer término, que la llamada telefónica efectuada por el Agente de seguros al número de teléfono en el que respondió la reclamante, número del que

ella ha declarado que no era el personal suyo, no estaba sometida a la normativa reguladora del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal sino a la LGT y que tal conducta era lícita a tenor de lo dispuesto en el artículo 48 de la citada norma.

En segundo término, como ha quedado acreditado, la reclamante ha reconocido en el mensaje electrónico enviado a ALLIANZ el 20/06/2019 que fue ella quien facilitó al Agente de seguros la dirección de correo con la finalidad de que le proporcionara por esa vía la información de la póliza de seguro de hogar que estaba interesada en recibir.

Por tanto, sin perjuicio de las consideraciones hechas acerca de la verdadera naturaleza del dato de esa dirección electrónica (que está vinculada a una tercera persona y no a la reclamante), el tratamiento del dato *****EMAIL.1**, se enmarca en una relación precontractual en la que el Agente intervino como encargado de tratamiento, en nombre de la aseguradora ALLIANZ, siendo la base jurídica de la licitud del tratamiento de datos que se hubiera podido efectuar el apartado b) del artículo 6.1. del RGPD.

Así pues, no se aprecian indicios de infracción del RGPD ni en la llamada telefónica que el Agente reclamado hizo al número de teléfono a través del cual contactó con la reclamante (que no era el personal de la reclamante), ni en el mensaje electrónico que le envió el 26/04/2019.

Sobre la llamada telefónica, porque era lícita según la normativa aplicable, la LGT y no el RGPD. La llamada telefónica con fines comerciales habría estado sujeta al RGPD si, antes de que el Agente de seguros la hubiera efectuado el usuario final del número receptor de la llamada se hubiera opuesto al tratamiento de ese datos con fines de comunicación comercial. Oposición respecto a la que no se ha acreditado su ejercicio por el usuario final del número ni consta en la documentación que integra el expediente el más mínimo indicio de que se hubiera ejercido.

Por lo que atañe al correo electrónico enviado, en el que como se ha destacado anteriormente el único dato tratado fue, en su caso, la dirección de correo que la reclamante proporcionó al Agente para recibir por ese medio información sobre el seguro de hogar, el tratamiento realizado por las reclamadas tendría su fundamento jurídico en el artículo 6.1.b) del RGPD.

Por último, debemos hacer mención a otras afirmaciones de la reclamante en las que sostiene que se vulneró su derecho a la protección de datos de carácter personal porque fueron objeto de tratamiento las “coberturas de mi seguro”, la ubicación de la vivienda -la referencia a que la vivienda está situada en la calle (...)-, o la fecha de vencimiento de la póliza vigente.

Entendemos que cuando la reclamante alude a las “coberturas de mi seguro” está refiriéndose a la información que el Agente incluyó en el correo electrónico que le envió el 26/04/20219 del que transcribimos este fragmento: “... como verá tiene muchas más coberturas por ejemplo en atraco en la calle con ellos solo tiene 300 euros, con nosotros 1.500 euros, cubrimos control de plagas que actualmente no tiene, le hacemos el testamento online gratis, los daños estéticos tiene 1.500 euros y

nosotros le cubrimos 3.000 euros, responsabilidad civil tiene 307.000 euros y nosotros le cubrimos 450.000 euros con la póliza plus que es la que le aconsejo porque es la similar a la que usted tiene.

Le ha vencido el mes pasado, pero no hay problema porque tiene 54 días para devolver el recibo y no obstante tampoco se lo iban a anular porque no anulan ninguna póliza.

Ya me dice lo que le parece. Espero su respuesta. Gracias.” (El subrayado es nuestro)

Se ha indicado anteriormente que la reclamante admitió en el mensaje que envió a la aseguradora reclamada el 20/06/2019 que, al recibir la llamada telefónica del Agente, se mostró interesada en obtener más información sobre el seguro de hogar y, a tal fin, le proporcionó una dirección electrónica para que se la remitiera. Conviene fijarse en que en el mensaje electrónico que siguió a esa llamada telefónica, enviado por el Agente el 26/04/2019, en el apartado Asunto se indica “*presupuesto*” del seguro y en el texto del mensaje se informa a la reclamante de “*que tal y como hemos acordado esta mañana le envío un email con las coberturas del seguro de hogar y con el precio*”.

Pues bien, difícilmente puede facilitarse el precio de una póliza de seguro si previamente no se dispone, para poder calcularlo, de información acerca de las características del objeto asegurado que permitan hacer una correcta valoración del riesgo que se desea asegurar. Parece lógico que, quien, como es el caso, desea recibir información sobre un seguro y a tal efecto proporciona una dirección electrónica con el fin de poder recibirla, se ha preocupado de acotar, aunque sea mínimamente, la información que quiere recibir pues en caso contrario es más que probable que la información que se le ofrezca sea muy genérica y no responda a las cuestiones que son de su interés. Acotar o delimitar la información que se desea recibir presupone, a su vez, que quien la solicita facilite alguna información que individualice el objeto asegurado y las características esenciales del contrato que en ese momento tenga suscrito con otra entidad y que cree oportuno no seguir manteniendo.

En ese orden de ideas es lógico pensar que si la reclamante tuvo interés en recibir información del Agente reclamado sobre los seguros de hogar -interés cuya existencia ha quedado acreditada, pues reconoce que ese deseo de recibir la información es lo que le indujo a facilitar al Agente durante la conversación telefónica que mantuvo con él una dirección de correo en la que recibirla- le habría facilitado también en esa conversación extremos básicos relativos al objeto u objetos que deseaba asegurar y a el/los contratos de seguro de hogar que tenía suscrito/s en esa fecha con otra aseguradora; tales como el nombre de la compañía, la fecha de vencimiento -esencial toda vez que la posibilidad de contratar con una nueva entidad aseguradora, salvo que se paguen dos pólizas de seguro para el mismo o casi el mismo periodo de cobertura, exige haberse opuesto a la prórroga del contrato en el plazo que fija la ley (artículo 22 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro)- o sobre el lugar en que se encontraba el bien asegurado.

Ante las circunstancias que concurren en el presente supuesto, entre las que se valora que en el correo que el Agente de seguros envió a la reclamante el 26/04/2019 se indicara como asunto “*presupuesto*” del seguro y que le explicara en el mensaje que le remitía como documentación anexa información sobre las coberturas de la póliza de hogar y sobre el precio (documentación anexa que la reclamante no facilitó a esta Agencia con su reclamación), parece lógico pensar que, tal y como informó el Agente

reclamado a la compañía aseguradora, los datos relativos a las características del objeto que la reclamante deseaba asegurar, como la ubicación de la vivienda en Madrid ((...)) o a la fecha de vencimiento de la póliza, se la hubiera proporcionado la reclamante.

Algunas disposiciones en materia de seguros aluden a que el Agente de seguros facilitará al cliente información objetiva que estará basada en las informaciones recabadas del cliente y de sus necesidades, de modo que a la luz de esa información pueda éste tomar una decisión fundada acerca de la contratación o no del seguro. Así, el Real Decreto-Ley 3/2020 establece en su artículo 175, *“Información y asesoramiento previos que deberán proporcionar los distribuidores de seguros sobre el contrato de seguro”*:

“1. Antes de la celebración de un contrato de seguro, el distribuidor de seguros determinará, basándose en informaciones obtenidas del cliente, las exigencias y las necesidades de dicho cliente y facilitará al mismo información objetiva acerca del producto de seguro de forma comprensible, de modo que el cliente pueda tomar una decisión fundada.

Cualquier contrato que se proponga debe respetar las exigencias y necesidades del cliente en materia de seguros.” (El subrayado es nuestro)

A propósito de las coberturas de la póliza de seguro que la reclamante tenía suscrita con otra compañía, conviene recordar que las aseguradoras disponen de contratos tipo de seguro de hogar en los que se determinan los riesgos cubiertos, sus exclusiones y sus delimitaciones y los importes máximos de las indemnizaciones. Al Agente reclamado le bastaba conocer el nombre de la entidad aseguradora con la que la reclamante tenía concertado el seguro de hogar y el tipo de seguro dentro de la rama de hogar para saber los importes de la indemnización previstos para cada cobertura y, a la vista de esa información, poder establecer -es lo que hace el Agente en su email de 26/04/2019- una comparación entre lo que ofrece la póliza de seguro de hogar que él comercializa y las coberturas que ofrecía la póliza de hogar que la reclamante tenía contratada en esa fecha con otra compañía aseguradora.

Estamos ante contratos tipo en los que la coberturas incluidas y las indemnizaciones previstas pueden conocerse si se conoce el nombre de la aseguradora con quien se contrató. Más aún, cuando la actividad profesional del Agente, la comercialización de los seguros de la entidad a la que está vinculado, hacen aconsejable conocer las características de las pólizas de seguro de la competencia.

En definitiva, la circunstancia de que el Agente reclamado conociera las coberturas de la póliza de seguro de hogar que la reclamante tenía contratadas con otra compañía no implica -como parece haber entendido la reclamante- que el Agente hubiera accedido a su contrato de seguro con una tercera entidad.

Parece necesaria una última mención al WhatsApp recibido por la reclamante en noviembre de 2019, del que aporta una fotografía, que tiene el texto siguiente: *“movistar 13:07” “Allianz ***TELEFONO.1” “Hola buenos días. Soy de Allianz. La he llamado x el seguro de hogar de (...). Es que me gustaría darle presupuesto sin compromiso. Estaría interesada?”*

Con anterioridad a esa fecha, noviembre de 2019, la reclamante solicitó a la aseguradora ALLIANZ conocer el origen de sus datos que obraban en los ficheros de la compañía y ésta le respondió el 11/07/2019 desde lopd@allianz.es reiterando que “no constan datos personales referentes a su persona en los archivos de esta entidad, ya que los datos que usted voluntariamente facilitó al agente, no se almacenaron en dichos archivos. [...]” (El subrayado es nuestro)

Recibido el WhatsApp, la reclamante envía un nuevo correo electrónico a la aseguradora el 28/11/2019 en el que dice que “[...] dado que se supone que no tienen mis datos, les ruego (exijo) que me expliquen cómo es que me vuelven a contactar para el vencimiento de otra vivienda que yo no he facilitado en ningún momento. El agente, que supuestamente no tiene mis datos, me vuelve a contactar para ofrecerme una póliza para una vivienda que en ningún momento yo he facilitado, les adjunto el mensaje recibido hoy (wassap) y solicito formalmente que el agente B.B.B. S.L. me justifique la obtención de dichos datos, así como la justificación para haber contravenido mi instrucción expresa de borrar los datos en mi anterior solicitud.”

De entrada, se debe subrayar que, a la luz de la documentación que obra en el expediente, no consta que la reclamante hubiera ejercitado el derecho de supresión de sus datos personales por lo que no puede sostener que contravino su “instrucción expresa de borrar los datos” por cuanto esa instrucción no existió y, si se dio, la reclamante no ha aportado ningún documento que la acredite. La reclamante sí requirió a la aseguradora para que le informara sobre el origen de sus datos y la entidad respondió al acceso comunicándole que sus datos no constaban en sus sistemas.

La respuesta de la entidad aseguradora se explica porque la actividad de distribución de seguros efectuada por su Agente no cristalizó en la celebración de un contrato. En tanto que ALLIANZ no fue parte en ningún contrato con la reclamante, pues éste no llegó a celebrarse, los datos de la reclamante no se incorporaron a sus sistemas. Menos aun cuando el dato por el que ALLIANZ realizó la búsqueda -el NIF de la reclamante-, a la luz de la documentación que integra el expediente, no consta que hubiera sido objeto de tratamiento por el Agente reclamado en el desarrollo de su actividad de asesoramiento.

Así las cosas, no se aprecian indicios razonables de vulneración de la normativa de protección de datos, por lo que, en consideración al principio de presunción de inocencia, procede acordar el archivo de la reclamación formulada contra las reclamadas.

Por lo tanto, de conformidad con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: Proceder al ARCHIVO de la reclamación formulada contra ALLIANZ, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., con NIF A28007748, y contra **B.B.B.**, S.L., con NIF ***NIF.1.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a las reclamadas y a la reclamante.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el artículo 114.1.c) de la LPACAP, y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, 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 de la referida Ley.

940-010921

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