



Expediente Nº: E/07419/2012

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **ALQUILER SEGURO S.A.** en virtud de denuncia presentada por Doña **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 10/10/2012 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que declara que la entidad **ALQUILER SEGURO, S.A.** (en lo sucesivo **ALQUILER SEGURO**), ha facilitado los datos de su cuenta bancaria a **ALLIANZ, COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.** (en lo sucesivo **ALLIANZ**), que le ha cobrado un seguro del hogar que ella no ha contratado, en referencia a una vivienda que tampoco ha alquilado.

Aporta copia del recibo de 94,54 € emitido a su nombre correspondiente a un seguro **ALLIANZ HOGAR** del riesgo “(C/.....1), 9, ***** ***POBLACIÓN.1”.

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad **ALQUILER SEGURO**:

- Se ha solicitado información y documentación a **ALQUILER SEGURO**, en concreto, copia de la documentación que pueda acreditar el consentimiento para la contratación del seguro a que se refiere el recibo aportado por la denunciante. Ante ello los representantes de la empresa han manifestado lo siguiente:

*“La denunciante reservó un inmueble situado en ***POBLACIÓN.1 (Valencia), calle (C/.....1) número 9, a través de la página web de esta entidad (alquilerseguro.es). Se acompaña como documento número 2, el documento de reserva que firmó vía web la denunciante, en el cual, se hace constar expresamente lo siguiente: “con el fin de proteger tu fianza y tu tranquilidad, te proporcionamos un Seguro de Hogar con Responsabilidad Civil, que garantiza tu cobertura en cualquier situación inesperada que pueda acontecer durante tu arrendamiento. Este seguro obligatorio de hogar te cubrirá tanto la responsabilidad civil como daños ocasionados por accidentes y al contratarlo a través de Alquiler Seguro, conseguirás todas las coberturas por menos de 99 €/año”.*

Dicho documento contratado vía web es perfectamente válido y tiene los mismos efectos legales que cualquier documento que se firma personalmente, pues en ambos casos se cumplen los requisitos esenciales exigidos para la validez de los contratos por el artículo 1.261 del Código Civil, que son los siguientes:

1º Consentimiento de los contratantes: el artículo 1.262 del Código Civil, aplicable al presente caso puesto que se dan los requisitos descritos en dicho precepto, establece que <<el consentimiento se manifiesta por el concurso de la

oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato. Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta. En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.>> En este sentido, destacar que para que se pueda generar el documento de reserva y recibo de señal, es esencial que el contratante marque la casilla de acepto las condiciones de reserva, como hizo la denunciante, y como más tarde se explicará más detalladamente.

2º Objeto cierto que sea materia del contrato: según lo dispuesto en el artículo 1.271 del Código Civil, "pueden ser objeto de contrato todas las cosas que no están fuera del comercio de los hombres, aun las futuras": en el presente caso, el objeto del contrato es la reserva de la vivienda sita en la calle (C/.....1), 9, que pretendía arrendar la denunciante (a pesar de que, conforme explicaremos más abajo, desistió unilateralmente de firmar dicho contrato).

3º Causa de la obligación que se establezca: conforme lo dispuesto en el artículo 1.274 del Código Civil, "en los contratos onerosos se entiende por causa, para cada parte contratante, la prestación o promesa de una cosa o servicio por la otra parte"; en el presente caso, se correspondería con la puesta a disposición del cliente-arrendatario (la denunciante) del inmueble reservado y el abono de honorarios por parte de la denunciante a Alquiler Seguro S.A., conforme consta en el documento de reserva y recibo de señal que la denunciante firmó. En este punto, cabe destacar que fue la denunciante quién no cumplió con lo pactado, puesto que desistió de firmar el contrato de arrendamiento el mismo día de la firma.

Del mismo modo, y tal y como se desprende del propio mecanismo de reserva de la web de esta entidad, se entiende que la cumplimentación de los pasos obligatorios requeridos hasta que se origina el documento de reserva y recibo de señal, constituye una clara aceptación de las condiciones de dicho documento, siendo éste en virtud de ello, plenamente válido a todos los efectos por lo dispuesto en los artículos 1.254 y siguientes del Código Civil. Es decir, la persona que quiere reservar un inmueble, primeramente lee el documento que va a firmar (pinchando en más información sobre la señal y reserva), si está conforme introduce sus datos personales y marca el recuadro que pone acepto las condiciones de la reserva, tal y como consta en el pantallazo de la web que se aporta como documento número 3; en segundo lugar, decide si contratar o no la garantía por desistimiento, cuyo contenido consta en el documento que acompañamos como número 4; por último, procede a realizar el pago (documento número 5), tras lo cual, le aparece el comprobante de la contratación

que ha efectuado, es decir, el documento de reserva y recibo de señal que acompañamos como documento número 2.

Una vez reservado el inmueble, y realizado el estudio de solvencia pertinente, se acordó que la fecha para la firma del correspondiente contrato de arrendamiento sería el 30 de julio de 2012; sin embargo, la denunciante desistió de la firma en el mismo día, causando de este modo graves molestias tanto a esta entidad como a los clientes-propietarios de la misma. Aportamos como documento número 6 los correos electrónicos que nos mandó la denunciante, que dan prueba de lo alegado. En concreto, queremos destacar lo que se indicó en el correo electrónico que se le envió el 27 de julio de 2012, pues expresamente se le señalaba lo siguiente: "en otro orden de cosas le envío copia de la póliza del seguro de Responsabilidad Civil que ha contratado para el alquiler de su vivienda, por favor tenga disponible en su cuenta bancaria el importe de la prima que asciende a 94,54 € para que la compañía aseguradora pueda proceder al cargo de la misma".

La denunciante, sabía perfectamente que con la aceptación de la suscripción del contrato de arrendamiento, autorizaba la contratación de una póliza de seguro por tres razones:

1ª La contratación de un seguro obligatorio, consta en el propio documento de reserva y recibo de señal que la denunciante contrató (tal y como señalamos al comienzo del presente escrito).

2ª Se le envió un correo electrónico, en el que se le recordaba expresamente la suscripción de la póliza (cuyo contenido hemos transcrito y aportado a la presente como documento número 6).

3ª El propio certificado de la póliza (que se aporta al presente escrito como documento número 7) se le envió a su correo electrónico días antes de la fecha prevista para la firma del contrato de arrendamiento.

Todos los documentos aportados a la presente, acreditan la relación establecida con la denunciante y motivan la contratación con ALLIANZ del seguro asociado a la vivienda reservada y la consiguiente emisión del cargo de seguro que denuncia, dando cumplimiento con ello a la acreditación que nos solicitan.

Y no sólo venimos a través de la presente a cumplir con el requerimiento evacuado, sino que queremos manifestar que la denunciante procedió a devolver el recibo que se le giró, y que por tanto nada ha de reclamarnos por este concepto, tal y como consta en el escrito que ALLIANZ envió en fecha 28 de agosto de 2012 en donde se dice expresamente que el recibo de la póliza suscrita ha sido devuelto por su banco (aportamos como documento número 8 la carta remitida por ALLIANZ). Obviamente, al ser la denunciante la titular de la póliza, era ella quién tenía que efectuar algún tipo de acción tendente a que se

procediera a anular la póliza, tal y como hizo con la devolución del recibo correspondiente; en relación a este extremo, queremos señalar que en el certificado de la póliza (documento número 7) que se le envió a su correo electrónico se dice claramente lo siguiente:

<< ALLIANZ, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., integrará los datos de carácter personal facilitados en ficheros de su responsabilidad, teniendo en todo momento el afectado derecho de acceso, y en su caso, de oposición, rectificación y cancelación en los términos previstos en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y demás disposiciones de concordante aplicación (...)>>

Una vez se compraron los hechos descritos, se procedió a anular la póliza y jamás se le volvió a cargar ningún importe por este concepto.

De todo ello se desprende que la denunciante, aporta el recibo del cargo y no así el recibo de devolución, para intentar reclamar una cantidad que en ningún caso procede, puesto que dio orden al banco para devolver el recibo, y nunca se le volvió a cargar ningún importe.

En cuanto a la petición que nos hacen relativa a la comunicación de los datos personales y bancarios, la misma se justifica en la contratación por parte de la denunciante del documento de reserva y recibo de señal (documento número 2), pues en el mismo, se dice expresamente lo siguiente:

<<De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1.999, de Protección de Datos, ALQUILER SEGURO manifiesta que los datos incluidos en el presente contrato, los recabados en la relación comercial y aquellos otros conexos que pudiesen ser obtenidos, en su caso, en registros públicos u otras fuentes legales admitidas, se incorporarán y tratarán en un fichero de datos de carácter personal para su uso interior y prestación de servicios comerciales y complementarios de la empresa y empresas del grupo o asociadas, así como al Fichero de Inquilinos Morosos (FIM), sobre solvencia de arrendatarios, pudiendo las personas legitimadas para ello ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición reconocidos en dicha Ley Orgánica y su normativa de desarrollo>>

- Entre la documentación que aportan se encuentran los correos electrónicos intercambiados entre la entidad y la denunciante, dirección de correo@hotmail.com. Así, en el correo de fecha 27/07/2012 se le informa del seguro que ha contratado y de su importe. El día 28 de julio la contratante realiza algunas preguntas que son respondidas el 30 de julio. La contratante contesta el mismo día indicando que irá a las oficinas a las 17:15 horas. EL 1 de agosto se recibe en la entidad el siguiente correo

"les escribo para informarles que mi decisión final es la de NO alquilar el

inmueble, decisión que ya les había comunicado el pasado día 30 de julio en sus oficinas pero que debido a las varias conversaciones telefónicas que mantuve ayer con distintas personas de su empresa, me habían hecho reconsiderarla. Sin otro particular, reciban un cordial saludo. La denunciante."

- Se aporta el documento de reserva y recibo de señal donde la cliente (en este caso la denunciante), asume una serie de compromisos; en hoja anexa aparte figura lo señalado por la empresa en el primer párrafo de su escrito en relación con el seguro de hogar *"con el fin de proteger tu fianza y tu tranquilidad, te proporcionamos un Seguro de Hogar con Responsabilidad Civil, que garantiza tu cobertura en cualquier situación inesperada que pueda acontecer durante tu arrendamiento. Este seguro obligatorio de hogar te cubrirá tanto la responsabilidad civil como daños ocasionados por accidentes y al contratarlo a través de Alquiler Seguro, conseguirás todas las coberturas por menos de 99 €/año"*.

- El recibo de seguro aportado es de fecha 16/08/2012.

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 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.

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 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.

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.

El artículo 11, apartados 1 y 2 de la LOPD establece:

“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 las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el 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.”

III

En el presente caso, la afectada denuncia que la empresa Alquiler Seguro además de “estafarle” 205 €, ha cedido sus datos a la aseguradora Allianz, cargándole la prima de un seguro de hogar que no ha contratado, en relación con una vivienda que tampoco ha alquilado.

Sin embargo, la citada empresa ha manifestado que la denunciante “reservó un inmueble situado en ***POBLACIÓN.1 (Valencia), a través de la página web de la Entidad (alquilerseguro.es). Se acompaña como Doc. nº 2 el documento de reserva que firmó vía web la denunciante, en el cual, se hace constar expresamente lo siguiente: con el fin de proteger tu fianza y tu tranquilidad, te proporcionamos un seguro de hogar con Responsabilidad civil, que garantiza tu cobertura en cualquier situación inesperada que pueda acontecer durante tu arrendamiento”.

Consta aportado “Documento de reserva y recibo de señal” por el que Alquiler Seguro ha recibido el importe de 200 € en concepto de reserva para el alquiler por la denunciante de un inmueble situado en (C/.....1), nº 9, de la población de ***POBLACIÓN.1 (Valencia), contrato cuya firma estaba prevista para el 31/07/2012.

Junto a ello, en el documento *Condiciones de la contratación* consta que: “Con el fin de proteger tu fianza y tu tranquilidad, te proporcionamos un Seguro de Hogar con

Responsabilidad Civil, que garantiza tu cobertura en cualquier situación inesperada que pueda acontecer durante tu arrendamiento. Este seguro obligatorio de hogar te cubrirá tanto la responsabilidad civil como daños ocasionados por accidentes y al contratarlo a través de Alquiler Seguro, conseguirás todas las coberturas por menos de 99 €/año".

Por tanto, nos encontramos ante un supuesto de relación contractual entre las partes, mediante la cual la denunciante acepta las condiciones contractuales establecidas para el arrendamiento de un inmueble.

Además, en el citado contrato se incluía la prestación de servicios complementarios como la suscripción de un seguro de hogar con responsabilidad civil para la cobertura de esta, así como los daños ocasionados por accidentes.

Como se desprende de los e-mails cruzados entre las partes contratantes, el 27/07/2012 la empresa le informa del seguro que ha contratado y de su importe tras el otorgamiento del consentimiento por la denunciante, no siendo hasta el 01/08/2012 cuando ésta se dirige a la entidad para informar de su decisión de no alquilar el inmueble. Ante la actitud de la denunciante, la entidad denunciada manifiesta que, constatados los hechos se procedió a anular la póliza, no volviéndose a cargar ningún importe por este concepto.

En consecuencia, en sentido similar a lo recogido en la sentencia de la Audiencia Nacional de 27/01/2011 concurrió el consentimiento en la contratación de los servicios, en el presente caso, para formalizar el seguro cuestionado, aunque posteriormente la denunciante se retractó de lo que previamente había contratado.

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 la Entidad **ALQUILER SEGURO S.A.** y a Doña **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