

Procedimiento Nº: E/09734/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **MAPFRE AUTOMOVILES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO. Con fecha 13/08/2018 tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la reclamante), en el que denuncia a **MAPFRE AUTOMOVILES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** (en lo sucesivo MAPFRE), por los siguientes hechos: el 21/12/2015 suscribió la contratación de una póliza de seguro de automóviles, de renovación anual automática; no obstante, el 10/02/2017 se realizó un cambio en el objeto asegurado sin que lo haya autorizado, ni consentido dado que su domicilio se encuentra en Tenerife y la oficina que lo realiza se encuentra en Caravaca (Murcia). He solicitado la anulación de la póliza sobre el nuevo vehículo asegurado antes de su vencimiento sin resultado alguno y aunque he enviado e-mail solicitando explicaciones a la delegación en Murcia para que aporte, además de una explicación coherente, la documentación que acredite la sustitución del vehículo en la póliza en conflicto; sin embargo, jamás ha tenido contestación ni respuesta a la reclamación presentada.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

El 04/10/2018 (reiterada el 16/10/2018), fue trasladada a MAPFRE la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba a la reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 16/11/2018, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la

Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada.

CUARTO: Con fecha 14/11/2018, se recibió contestación de MAPFRE en la que aportan la comunicación enviada a la reclamante por la delegada de protección de datos de la compañía, así como las causas que han motivado la incidencia que dio lugar a la reclamación. Además, señala que se han adoptado una serie de medidas para evitar que incidencias similares pudieran producirse: se han revisado y verificado los procedimientos e instrucciones internas en la emisión y anulación de pólizas; la realización con motivo de la entrada en vigor del RGPD de acciones formativas de adaptación en materia de protección de datos y de concienciación destinadas a todos los empleados, etc.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), de plena aplicación desde el 25 de mayo de 2018, reconoce a cada autoridad de control, es competente para resolver esta reclamación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 12.2, apartados i) y j) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (en adelante, RD 428/1993). En idéntico sentido se pronunciaba 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, vigente en el momento de los hechos denunciados (en lo sucesivo LOPD).

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra MAPFRE por una presunta vulneración del artículo 6 del RGPD, *Licitud del tratamiento*, en relación con sus datos de carácter personal.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a MAPFRE para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a MAPFRE y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por MAPFRE, que obran en el expediente, en las que manifiesta que no fue hasta el 11/06/2018 que la compañía recibió la solicitud de no renovación de la póliza, por lo que procedió a la anulación anticipada con efectos de 11/06/2018 como se le informó a la reclamante en escrito de 23/08/2018; que también se le remitió a la reclamante respuesta en relación con la queja formulada contra MAPFRE; que figura e-mail de fecha 14/11/2018 remitido por la Delegada de Protección de Datos de la compañía en relación con la reclamación presentada en la AEPD ofreciendo su colaboración y las medidas adoptadas por la compañía para evitar que se produzcan situaciones similares, por lo que considerando atendida la reclamación se procede a acordar el archivo de las presentes actuaciones.

Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que no se apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por **la Directora 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 AUTOMOVILES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS** y a D. **A.A.A.**.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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.

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