



Expediente Nº: E/01199/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad VUELING AIRLINES, S.A. en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11/01/2017, tuvo entrada en esta Agencia un escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante), en el que formula denuncia contra la entidad VUELING AIRLINES, S.A. (en lo sucesivo VUELING) por no informar, en el momento de formalizar una reserva de alquiler de vehículo, que sus datos son transferidos a la entidad "CarTrawler" y que será esta entidad la que cobre dicho servicio.

En su escrito, el denunciante expone que, después de adquirir un pasaje de avión, recibió en su dirección de correo electrónico una comunicación de VUELING, de fecha 17/12/2016, en la que ofrecían servicios de alojamiento en hoteles, seguros de viaje y alquiler de vehículos.

A través del link correspondiente al alquiler de vehículos, insertado en dicha comunicación, accedió a la web cars.vueling.com, en la que se informaba que las reservas para este servicio se realizaban de forma conjunta con el socio "CarTrawler". Añade que contrató los servicios y comprobó que en el extracto del cobro no se identificaba la entidad a la que se realizó el pago, ni tampoco en las condiciones de VUELING y "CarTrawler", a las que accedió mediante un enlace incluido en un correo remitido por aquella después de contratar el servicio.

Considera el denunciante que los hechos relatados incumplen lo establecido en los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en lo sucesivo LSSI).

Con su denuncia aporta copia del correo electrónico recibido en fecha 17/12/2016 y de la información sobre los términos y condiciones de la oferta de alquiler de vehículos, accesible en el sitio web cars.vueling.com. En esta información se indica que *"las reservas de alquiler de vehículos se realizan de forma conjunta con nuestro socio CarTrawler. Información para los clientes: 00 34 911..."*.

El correo mencionado tiene como asunto "¿Tienes ya todo preparado para tu viaje?" e incluye la información siguiente:

"...Sabemos que vuelas a Barcelona el día 1 de enero. ¿Ya tienes todo preparado? Hemos seleccionado todo lo que necesitas...

Reserva tu hotel en Barcelona...

Alquila tu coche en Barcelona...

¿Dónde quieres aparcar?..."

En la información correspondiente a las ofertas de alquiler de vehículos incluye enlaces a cuatro proveedores de servicio, con indicación de su nombre, y un enlace para “*otras opciones*”.

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 31/01/2017, se accede a la información que se ofrece en el sitio web vueling.com, en los documentos “Condiciones de uso del sitio” y “Política de Privacidad” en materia de datos de carácter personal. En ambos documentos se indica, entre otros detalles, lo siguiente:

“¿Cómo obtenemos tus datos? Vueling puede recabar datos personales de los Usuarios durante el procedimiento de reserva de billetes...”

¿Para qué utilizamos tus datos? El Usuario acepta que los datos personales facilitados, sean incorporados a uno o varios ficheros automatizados, cuya titularidad corresponde a Vueling, con la finalidad de:

. reservar una plaza para prestar el servicio de transporte aéreo...

. darle a conocer, incluso por medios electrónicos o dispositivos móviles (notificaciones push), cualquier información, promociones, y publicidad que pudiera ser de interés sobre servicios, productos, novedades y demás información de Vueling. En el caso de las newsletters que serán remitidas, éstas incluirán productos ofrecidos por Vueling y operados por sí misma o por entidades colaboradoras. En caso de que usted no dese recibir comunicaciones comerciales por medios electrónicos puede darse de baja en el enlace habilitado al efecto en las newsletters que reciba, a través de la casilla de la web habilitada al efecto o a través de su cuenta de usuario...

*Ejercicio de tus derechos. Para ejercitar los derechos de acceso, modificación, oposición y cancelación, el Usuario podrá dirigir a Vueling una petición por escrito... a la dirección postal..., o a la dirección ***EMAIL.1...*

A través de su Web, Vueling puede poner a disposición del Usuario servicios que serán prestados por terceros proveedores, como puede ser la reserva de hoteles, parking, alquiler de vehículos, transporte de equipaje u otros servicios relacionados. El Usuario que contrata estos servicios deberá aceptar los términos y condiciones y la política de privacidad de cada proveedor de servicios, por lo que Vueling no puede responsabilizarse de estos servicios ni de los datos que el Usuario voluntariamente les facilite”.

2. Se comprueba que la página web cars.vueling.com incluye formularios de recogida de datos para formalizar la reserva de un vehículo en el lugar de interés del solicitante. Con anterioridad, el usuario ha de indicar los detalles del servicio que pretende contratar (fechas y lugar) y seleccionar un proveedor de los ofertados en la página y un vehículo. En la página que incluye el formulario se recogen nuevamente los datos relativos al vehículo y proveedor seleccionados. En el proceso de gestión de la reserva, una vez insertado los datos personales del cliente/conductor, es decir, una vez cumplimentado el formulario, se accede a los apartados relativos al “Pago” y “Confirmación”.

3. Se accede al documento “Aviso legal” insertado en la web del motor de reservas CarTrawler, que incluye un apartado “Política de Privacidad” en el que se indica lo siguiente:



“Usted permite a CarTrawler almacenar su información personal para facilitar el alquiler del vehículo en este motor de reservas y para divulgar sus datos personales al proveedor de vehículos de alquiler cuando alquila un vehículo de alquiler a dicho proveedor a través de este motor de reservas.

Se nos exige enviar su información al proveedor de vehículos de alquiler al que usted alquiló el vehículo...”

. En respuesta al requerimiento que le fue realizado por la inspección de datos sobre los hechos denunciados, la entidad VUELING informó lo siguiente:

. VUELING no recaba ni accede a información personal relativa al denunciante en el marco de la contratación del servicio de alquiler de vehículos. En relación con este servicio, la entidad se limita a incorporar a su web un motor de reservas desarrollado por Etrawler Limited, que permite a los usuarios acceder a la información relativa a vehículos disponibles, a cambio de una comisión.

. La contratación del vehículo por el denunciante se realiza directamente con la empresa prestadora del servicio.

. En el marco de la contratación del repetido servicio, VUELING no tiene obligación de informar al afectado sobre los puntos establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), correspondiendo dicha obligación a la compañía con la que contrató.

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 LOPD.

II

El artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la LOPD, 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 denunciante se refiere en el escrito presentado ante esta Agencia a una posible vulneración de la LSSI, artículos 20 a 22. Sin embargo, los hechos que pone de manifiesto en su denuncia están relacionados con el cumplimiento del deber de información en la recogida de datos personales, regulado en el artículo 5 de la LOPD en los términos siguientes:

“1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban.

(...)"

Dicho precepto fija el momento en que se ha de informar al interesado del que se recaben datos personales y el contenido de dicha información.

La obligación que impone el artículo 5 es, por tanto, la de informar al afectado en el momento de la recogida de datos, pues solo así queda garantizado el derecho del mismo a tener una apropiada información y a consentir o no el tratamiento, en función de aquella. Obviamente, dicha información se impone a la entidad que recoge los datos para someterlos a tratamiento.

En este caso, la denuncia se formula contra la entidad VUELING por el incumplimiento del deber de información en el momento de la recogida de datos personales llevada a cabo para la formalización de una reserva de vehículo de alquiler a través de la web cars.vueling.com. En concreto, refiere el denunciante que VUELING no informa que los datos son transferidos a la entidad "CarTrawler" y que no se identifica la entidad a la que se realiza el pago por el servicio de alquiler de vehículos.

En relación con tales hechos, la Inspección de Datos ha podido verificar que VUELING, a través del sitio web vueling.com, en los documentos "Condiciones de uso del sitio" y "Política de Privacidad", ofrece a sus clientes información que da cumplimiento a lo establecido en el citado artículo 5 de la LOPD, señalando la incorporación de los datos a un fichero de su responsabilidad, la finalidad del tratamiento y la posibilidad de ejercer los derechos ARCO.

Por otra parte, en relación con otros servicios complementarios que puedan ser prestados por terceros proveedores, y que puedan ofrecerse a sus clientes a través de la web, advierte expresamente que el usuario ha de acudir a la información (política de privacidad) que ofrezcan estos proveedores externos a los que el usuario facilita los datos.

Uno de estos servicios prestados por proveedores externos es el de alquiler de vehículos, al que se refiere en concreto la denuncia, que se ofrece a los usuarios a través de la página cars.vueling.com, la cual se sirve del motor de reservas "CarTrawler", según se informa



claramente mediante un mensaje permanente en pantalla. Al igual que VUELING, la entidad responsable de este motor de búsqueda también informa en su política de privacidad que los datos se facilitan al proveedor de vehículos de alquiler.

Se ha comprobado, asimismo, el proceso de reserva, que exige la cumplimentación de un formulario de recogida de datos personales accesible a través de cars.vueling.com. Con anterioridad, el cliente ha de indicar los detalles del servicio que pretende contratar (fechas y lugar) y seleccionar un proveedor de los ofertados en la página y un vehículo. En la página que incluye el formulario se recogen nuevamente los datos relativos al vehículo y proveedor seleccionados. En el proceso de gestión de la reserva, una vez insertado los datos personales del cliente/conductor, es decir, una vez cumplimentado el formulario, se accede a los apartados relativos al "Pago" y "Confirmación".

Por lo tanto, el cliente conoce en todo momento el proveedor seleccionado que prestará y cobrará el servicio, y es advertido expresamente sobre la entrega de los datos personales al mismo.

Por todo ello, VUELING informó a esta Agencia que no recaba información personal en el marco de la contratación del servicio de alquiler de vehículos, la cual se realiza directamente con la empresa prestadora del servicio.

Por tanto, en relación con la contratación de este servicio, VUELING no es la responsable de cumplir el deber de información que impone el artículo 5 de la LOPD, correspondiendo dicha obligación a la compañía con la que se contrate dicho servicio. Así se advierte al cliente cuando se indica que deberá acudir a la política de privacidad que ofrezca el proveedor de que se trate.

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 VUELING AIRLINES, S.A. y a D. **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 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