



Expediente N°: E/01481/2014

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **ACE European Group Limited, Sucursal en España, y SABER VIVIR COMUNICACION, S.L.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 10 de diciembre de 2013, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia a **ACE European Group Limited, Sucursal en España** y a **SABER VIVIR COMUNICACION, S.L.** porque después de varios años suscrito al Club Gente Saludable con cuota de 35 euros al mes y recibiendo la revista "Saber Vivir" le han realizado un contrato de un seguro de cuota 19,44 euros al mes sin su autorización y cediendo sus datos personales a tal fin sin su consentimiento. Por ello, aporta copia de dos cargos efectuados en su cuenta corriente de fechas 04/05/2013 y 02/07/2013 provenientes de «Ace Europe» con el concepto «Plan Gente Saludable Protección "Senior...».

**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, habiéndose realizado las que constan a continuación:

En primer lugar, solicitada información a SABER VIVIR COMUNICACIÓN SL (en adelante SABER VIVIR), sus representantes manifestaron que la entidad ha actuado como auxiliar externo del agente de ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante ACE).

Aportan contrato de agencia para la distribución de seguros, de 12 de febrero de 2013, suscrito entre SABER VIVIR, ACE y GSS LINE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, SL. (en lo sucesivo GSS) En la estipulación 10 del contrato, relativa al tratamiento de datos personales de los clientes y asegurados, consta en el punto 10.1.1 que ACE no accederá a los datos personales de los clientes hasta el momento en que estos suscriban los seguros. Añade el apartado 10.1.2 que el "sponsor autoriza al Agente –GSS- a dirigirse a los clientes en su nombre para ofrecerles los seguros. El agente se dirigirá a los clientes en nombre del sponsor y les informará, a petición de estos, del origen de los datos, y de la dirección del sponsor donde podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición. Asimismo, el Agente trasladará por escrito inmediatamente al sponsor cualquier solicitud de ejercicio de derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición para que el sponsor, en su calidad de responsable del fichero, pueda dar respuesta a la petición de ejercicio del derecho". Y en su apartado 10.2.1 se recoge que el agente accederá a los datos personales de los asegurados por cuenta de ACE de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD.

En segundo lugar, solicitada información y documentación a ACE, sus representantes han manifestado lo siguiente:



*“Primero.- Desde el pasado 01 de Abril de 2013 hasta el 01 de Junio de 2013, el reclamante fue titular de una póliza de accidentes con cobertura de Gran Invalidez e Invalidez Permanente Absoluta por accidente suscrita con nuestra Compañía y con número \*\*\*\*\*. El reclamante suscribió el seguro de forma telefónica, es decir, el consentimiento se presta por esta vía, en virtud de Contrato de Agencia entre “La Compañía”, GSS Line Agencia de Seguros Vinculada S.L y Saber Vivir Comunicación. S.L El origen de los datos se encuentra en esta última, entendiéndose que A.A.A. cede sus datos al Club gente Saludable de quien es socio (Saber Vivir Comunicación S. L).*

*Posteriormente, nuestra Compañía envió al interesado el contrato de Seguro, donde se adjuntaba la carta de bienvenida junto con la póliza; en la documentación enviada se incluía el número de la línea personal para clientes Club Gente Saludable y donde se podía dirigir para cualquier consulta, modificación o cancelación del seguro o para comunicar cualquier circunstancia que pudiese afectar a la contratación de la póliza. La Compañía no dispone de la grabación de venta ya que la misma, se utilizó para validar la contratación y proceder a la emisión de la póliza.*

*Segundo.- Desde la fecha de efecto de la póliza y con periodicidad mensual, se efectuó el cobro de la prima a través de una domiciliación bancaria facilitada/confirmada en el momento de la venta, sin haber recibido durante todo este tiempo ningún tipo de reclamación y gozando de las coberturas que le otorga la póliza mencionada. Con ocasión de su escrito del 12 de Diciembre haciendo uso de sus derechos ARCO solicitó el reintegro de lo cobrado. La Compañía realizó transferencia a su favor del importe íntegro abonado.*

*Tercero - La Compañía quiere hacer constar respecto a la prueba de contratación y las posibles reclamaciones efectuadas por el afectado, que el titular en las llamadas que nos dirige (no hay reclamaciones formales por escrito), no realiza ninguna petición en este sentido.*

*Cuarto - Asimismo manifestar que La Compañía ha atendido a los requerimientos recibidos de las peticiones directas del asegurado, como ahora de la recibida a través del órgano que ha utilizado, como el que me dirijo:*

- El pasado 12 de Diciembre de 2013 la Compañía recibe escrito del asegurado ejercitando el derecho de cancelación de sus datos, la Compañía en cumplimiento de lo dispuesto en la LO 15/1999 de Protección de datos de 13 de Diciembre y en su reglamento de desarrollo, gestiona el bloqueo como establece la ley.*
- El pasado 27 de Diciembre, tras solicitarle el DNI con la finalidad de acreditar de forma suficiente la identidad del peticionario, La Compañía confirma a Don A.A.A., por carta certificada, la cancelación de los mismos así como información de lo que implica.*

*Quinto.- Por último, indicarles que esta información La Compañía la facilita a ese Órgano en virtud de la potestad que le otorga la Ley de Protección de Datos acerca del bloqueo de los mismos con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de dichas responsabilidades.”*

*ACE Aporta copia de las cartas enviadas al asegurado y posteriormente aporta copia de la grabación de la contratación del denunciante.*



Escuchada la grabación se verifica que la operadora que efectúa la llamada pregunta por **A.A.A.**, siendo contestada afirmativamente. La operadora le informa de que es llamado por ser socio del Club Gente Saludable y que la conversación será grabada. Indica que pertenece a GSS LINE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA a ACE y de una póliza de seguros con un periodo gratuito, que empezará a pagar en abril 19,54 euros, con posibilidad de cancelación sin coste, informando de las condiciones. El interlocutor dice en la conversación “sí, sí, vale, vale”. La operadora informa entonces de que sus datos serán tratados por ACE así como de los derechos ARCO. Comprueba los datos, pregunta el DNI, así como la fecha de nacimiento y la dirección, datos que son facilitados.

## **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**

En primer lugar ha de recordarse que el artículo 11 de la de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) indica, en su apartado 1, que *“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. Añadiendo su apartado 2.c) que no será preciso el consentimiento exigido en el apartado anterior “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”*

Conviene también indicar que el artículo 12.1 de la LOPD determina que *“no se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento”*

En este caso, se ha de tener también en cuenta lo el artículo 6 de la LOPD, que dispone en su apartado 1 que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“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 comercial, 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”.*

### III

En el supuesto analizado, según se desprende del contrato de agencia para la distribución de seguros, de 12 de febrero de 2013, suscrito entre SABER VIVIR, ACE y GSS ésta última entidad actúa en calidad de encargado del tratamiento de SABER VIVIR y ofrece a los clientes de SABER VIVIR los seguros de ACE y actúa en calidad de encargado del tratamiento de ACE cuando el cliente acepta la contratación del seguro, por lo que el acceso de GSS a los datos de afectados no requiere su consentimiento al encontrarse amparada su actuación en lo dispuesto en el artículo 12 LOPD.

Sentado lo anterior en cuanto a la cesión de los datos del denunciante realizada por SABER VIVIR a ACE y su posterior tratamiento por esta entidad, se estima de interés poner de relieve que después de escuchar la grabación telefónica aportada por ACE, que consta en las Actuaciones Previas de Investigación, se comprueba que la operadora informa al denunciante de que es llamado por ser socio del Club Gente Saludable y que la conversación será grabada. Indica que pertenece a GSS LINE AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA a ACE y de una póliza de seguros con un periodo gratuito, que empezará a pagar en abril 19,54 euros, con posibilidad de cancelación sin coste, informando de las condiciones. El interlocutor dice en la conversación “sí, sí, vale, vale”. La operadora informa entonces de que sus datos serán tratados por ACE así como de los derechos ARCO. Comprueba los datos, pregunta el DNI, así como la fecha de nacimiento y la dirección, datos que son facilitados.

Así las cosas, de tales extremos se desprende que el denunciante prestó su consentimiento para la contratación del seguro, por lo que la actuación de SABER VIVIR y ACE se ha de considerar acorde con lo dispuesto en los artículos 11.2.c) y 6.2 de la LOPD al existir una relación negocial libremente aceptada por el denunciante.

Añadir a lo razonado que la jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales.

Sobre este particular debe tenerse en cuenta la Sentencia de la Audiencia Nacional de 19 de enero de 2005, que señala que *“el debate debe centrarse en el principio de culpabilidad, y más en concreto, en el deber de diligencia exigible a (...) en el cumplimiento de las obligaciones de la LOPD, y no tanto en la existencia misma de la contratación fraudulenta sino el grado de diligencia desplegado por la recurrente en su obligada comprobación de la exactitud del dato”.*

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que consta en las actuaciones previas de investigación la grabación de la contratación, por lo que la cesión y el tratamiento de datos realizado por las entidades denunciadas fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable, ya que adoptaron las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no



se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ACE ni a SABER VIVIR vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

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 ***ACE European Group Limited, Sucursal en España, SABER VIVIR COMUNICACION, S.L.*** y a ***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