



Expediente Nº: E/03835/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A. en virtud de denuncia presentada por DÑA. **A.A.A.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 18/06/016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que formula denuncia contra la entidad DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A. (en lo sucesivo DTS) por los siguientes hechos:

Que se dio de alta en "VODAFONE BOX" (televisión), el 16/11/2015, cuyos cargos constaban en la factura de la operadora, y le comunicaron que dejaría de tener dicho servicio a finales de mayo de 2016.

Que ha recibido dos cargos de la empresa "CANAL+" (DTS) por suscripción a "Yomvi" y que en ningún momento ha firmado contrato ni ha facilitado sus datos ni la dirección de correo electrónico de su marido ni la cuenta bancaria a la citada compañía.

Que según la denunciante tuvieron lugar los hechos a fecha de: mayo-junio 2016.

Se adjunta con el escrito de denuncia dos documentos "Domiciliación de pagos" de la entidad ordenante "CANAL+" a nombre de la denunciante, por suscripción "Yomvi", de fecha 10/05 01/06/2016, por importe de 19,50€ y 39€ respectivamente.

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, que resultan de la información y documentación remitida por la denunciante, con su escrito de denuncia y en respuesta al requerimiento de la Inspección de Datos, y por la compañía DTS:

La denunciante suscribió con la operadora VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo VODAFONE): *Contrato de Servicios de Acceso a Internet de banda ancha Particulares*, con fecha de 16 de noviembre de 2015, y también en la citada fecha suscribió *Anexo de las condiciones Generales del Servicio de Acceso a Internet Banda ancha/fibra óptica*, mediante el que contrata los servicios "B BOX-VODAFONE BOX", con un compromiso 12 meses.

Dichos contratos han sido facilitados a la AEPD por la denunciante y el segundo de ellos también por la compañía DTS.

La operadora VODAFONE emite "6" facturas mensuales a nombre de la denunciante por los servicios de telefonía y "otros cargos DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. suscripción Yomvi más info en plus.es", por importe de 22,39€ la primera y las otras por importe de 19,50€, periodo facturación diciembre 2015 a mayo de 2016.

Se aportan dichas facturas por parte de la compañía DTS.

La denunciante recibe escrito de VODAFONE en el que le informan lo siguiente:

“Te has dado de alta en Vodafone box

*Tu Vodafone Box incluye: acceso a los contenidos de **Yomvi** de CANAL+ y a la TDT. (...)*

Para empezar a disfrutar el servicio Vodafone Box tienes que terminar el proceso de activación con DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. Solo tienes que seguir los pasos del email que recibirás en la cuenta de correo proporcionada en el momento de la activación.

El precio de Vodafone Box si no lo contratas con Vodafone One está subvencionado por lo que cuenta con un compromiso de 12 meses en Vodafone Box (...).”

Se adjunta dicho escrito aportado por la denunciante.

Con fecha de 28/03, 11 y 21/04/2016, la denunciante recibió correos electrónicos, desde la dirección <***EMAIL.1> para <***EMAIL.2>, en los que le informan lo siguiente:

“Como ya le ha comunicado VODAFONE, a partir del 30 de abril de 2016, VODAFONE dejará de comercializar el producto YOMVI de DTS junto con sus servicios de telecomunicaciones. Por este motivo a partir de esa fecha VODAFONE dejará de realizar la gestión del cobro y la bonificación de dicho producto que deberá ser abonado, en su caso, directamente a DTS a partir de dicha fecha.

Solo tiene que hacer clic en el botón inferior y aceptar las condiciones para continuar disfrutando del servicio.

Si aceptas estas nuevas condiciones seguirás disfrutando el servicio en tu iPbox hasta el 30 de junio de 2016

Si no aceptas estas nuevas condiciones el servicio finalizará el 30/04/2016

DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A. Avda. de los Artesanos (...)

Política de privacidad”.

Dichos correos electrónicos han sido facilitados a la AEPD por la denunciante.

En el Sistema de Información de la compañía DTS figuran los siguientes datos personales de la denunciante: nombre, apellidos, NIF, fecha de alta 16/11/2015, dirección postal, dirección de correo electrónico y cuenta corriente.

La compañía DTS informa que el consentimiento otorgado por la denunciante para la contratación de los servicios “Yomvi” a través de VODAFONE se realiza mediante el proceso siguiente:

El cliente solicitaba el servicio a VODAFONE, que a su vez lo solicitaba a DTS por medio de un servicio web, fecha de creación 16/11/2015 16:57:42 (se adjunta impresión de dicha solicitud nº ***SOLICITUD.1 en la que constan los datos personales de la denunciante así como el “log” de dicho proceso).

Tramitada la solicitud se enviaba al cliente, mediante correo electrónico, confirmación del alta en Yomvi VODAFONE (adjuntan copia, así como el registro del mismo en sus sistemas, de fecha 16/11/2015 16:57:46, nº solicitud ***SOLICITUD.1).

Cuando VODAFONE les confirmaba que su cliente había recibido el equipo descodificador, DTS enviaba al cliente, mediante correo electrónico y mensaje SMS al terminal móvil, información indicando que “*para activar el servicio Yomvi confirma tus datos y completa la solicitud*”, mediante clic.

Por haber confirmado la contratación a la denunciante se le remitieron dos correos electrónicos, el día 24/11/2015, en los que se le informaba, entre otros, de lo siguiente:

*“Hola **A.A.A.**: La contratación de Yomvi (...) se ha realizado correctamente.*

DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. ofrece en España para clientes particulares Yomvi (...)

Entra en yomvi.es o descarga la aplicación (...).”

*“Hola **A.A.A.**: Gracias por registrarte en Yomvi (...)*



Estos son los datos que nos has facilitado:

Usuario: (...)

Contraseña: (...)

*Ponemos a tu disposición nuestro email o ***WEB.1“.*

Los citados correos electrónicos remitidos a esta AEPD por DTS.

Añade DTS, en relación con los servicios contratados por la denunciante, que VODAFONE ofrecía a sus clientes la posibilidad de disfrutar del descodificar “VODAFONE BOX” con los contenidos Yomvi familiar, a través de internet a coste 0€, además la denunciante se suscribió a Yomvi Play y Yomvi Liga+, suspendiéndose el servicio el 17/06/2016 por impago. Aportaron facturas de mayo y junio de 2016 por dichos servicios.

La compañía VODAFONE da respuesta, con fecha de 17/06/2016, a la reclamación formulada por la denunciante por los cargos realizados en su cuenta corriente por la compañía DTS informando lo siguiente:

*“una vez verificados los hechos que nos describe, queremos comunicarle que como deferencia a usted, y de manera excepcional, hemos realizado abono por importe de 58,49€, correspondiente a la cuota mensual de Distribuidora de Televisión Digital, S.A., que aparece en sus facturas de emisión 1 de abril al 1 de junio de 2016. En este sentido, sería imprescindible que se pusiera en contacto con Prisa, a través del número de atención al cliente ***TEL.1, para la desactivación del servicio y no se le cobre en futuras facturas (...).”*

Dicha carta ha sido facilitada a la AEPD por la denunciante.

La compañía DTS dio respuesta al Instituto Gallego de Consumo, en relación con la reclamación formulada por la denunciante, con fecha de 01/07/2016, en el que le informaban lo siguiente:

“Con fecha de 24 de noviembre de 2015, a través de VODAFONE, la denunciante dio de alta un contrato Yomvi DTS.

Hasta el 31 de enero de 2016, tanto el cobro como la bonificación del producto estaban delegados en VODAFONE, quién a partir de esa fecha dejó de comercializarlo, pasando a ser directamente DTS la encargada de su gestión.

Tenemos constancia de que la entidad VODAFONE informó de este cambio a todos sus clientes a través de SMS, mientras que DTS les envió una comunicación vía email indicando que, si deseaban continuar con el servicio, debían aceptar las condiciones a través del hipervínculo.

Teniendo en cuenta que la denunciante afirma no haber realizado tal contratación, hemos procedido a cancelar el importe de 39€ por las mensualidades de mayo y junio de 2016”.

Se adjunta copia de la citada carta remitida por DTS.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 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”.

II

El artículo 6 de la LOPD regula el principio del consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, y dispone, en sus apartados 1 y 2, lo siguiente:

“1. El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2 del citado artículo 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”.

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 comercial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

En el caso presente, se denuncia a la entidad DTS por haber emitido, en los meses de mayo y junio de 2016, sendos cargos a nombre de la denunciante por la suscripción al servicio “Yombi” (televisión). A este respecto, la denunciante manifiesta que no contrató dicho servicio con DTS ni facilitó sus datos personales y cuenta bancaria a la misma.

Sin embargo, de la documentación aportada por la propia denunciante y de las comprobaciones realizadas por los Servicios de Inspección de la AEPD, resulta que la misma contrató con la entidad VODAFONE el servicio “Vodafone Box” (televisión) que incluía “Yombi”, con un compromiso de permanencia de 12 meses. Estos servicios los comercializaba y facturaba la citada operadora, pero la formalización del alta debía realizarse también ante DTS, tal y como se informó a la denunciante por VODAFONE:

“Te has dado de alta en Vodafone box

*Tu Vodafone Box incluye: acceso a los contenidos de **Yomvi** de CANAL+ y a la TDT. (...)*

Para empezar a disfrutar el servicio Vodafone Box tienes que terminar el proceso de activación con DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. Solo tienes que seguir los pasos del email que recibirás en la cuenta de correo proporcionada en el momento de la activación.

El precio de Vodafone Box si no lo contratas con Vodafone One está subvencionado por lo que cuenta con un compromiso de 12 meses en Vodafone Box (...).”

Ese proceso de alta consta en los sistemas de información de DTS, con fecha de creación



16/11/2015 16:57:42 y nº de solicitud ***SOLICITUD.1 en la que constan los datos personales de la denunciante así como el “log” de dicho proceso; y fue confirmado a la denunciante por DTS mediante dos correos electrónicos remitidos en fecha 24/11/2015 con los textos siguientes:

“Hola A.A.A.: La contratación de Yomvi (...) se ha realizado correctamente. DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A. ofrece en España para clientes particulares Yomvi (...).

“Hola A.A.A.: Gracias por registrarte en Yomvi (...)

Estos son los datos que nos has facilitado:

Usuario: (...)

Contraseña: (...).”

Por tanto, el tratamiento de los datos realizado por la entidad DTS deriva del alta consentida y voluntaria en el servicio reseñado, y queda amparado por lo dispuesto en el artículo 6.2 de la LOPD antes transcrito, según el cual *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal... se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial”*. Por ello de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional, recogida en su Sentencia de 25 de marzo de 2009, dictada en el Recurso Contencioso Administrativo nº 425/2007, no puede considerarse vulnerado el principio de consentimiento cuando se tratan los datos en relación con un servicio contratado.

Por otra parte, cabe señalar que, una vez justificado el tratamiento de los datos personales de la denunciante por parte de DTS, las cuestiones suscitadas en la denuncia relacionadas con la facturación emitida por dicha entidad cuando VODAFONE deja de comercializar el servicio y la subsiguiente calificación de dicha facturación como correcta o incorrecta deberá instarse ante los órganos competentes, pues tal cuestión no debe ser resuelta por esta Agencia al exceder de su ámbito competencial que se limita, por lo que aquí interesa, al examen del cumplimiento, en el tratamiento de los datos, de los requisitos exigidos por la normativa vigente en materia de protección de datos, es decir al examen de la existencia de consentimiento para el tratamiento de datos y la adecuación de ese tratamiento a las específicas circunstancias nacidas de la prestación de tal consentimiento, sin realizar indagaciones propias de la esfera civil.

La cuestión planteada excede del ámbito competencial de esta Agencia, ya que carece de competencia para dirimir cuestiones civiles, tales como las relativas a la validez civil o mercantil del contrato, la interpretación de cláusulas contractuales, es decir la valoración de los términos y de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales entre las distintas partes de un contrato. La determinación de la existencia de irregularidades en la facturación basadas en el incumplimiento de ofertas, el cumplimiento o inexistencia del compromiso de permanencia, la falta de adaptación de la factura a las tarifas contratadas o a los servicios utilizados, o la vigencia de la relación contractual, deberá instarse ante los órganos administrativos, arbitrales o judiciales competentes, al exceder del ámbito competencial de esta Agencia.

Lo procedente es someter la cuestión debatida al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo y, en este caso, ya consta que la denunciante formuló reclamación ante el Instituto Gallego de Consumo y que, con ese motivo, DTS canceló los importes facturados.

En definitiva, no cabe inferir de los hechos denunciados vulneración de la LOPD.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,



Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a la entidad DTS DISTRIBUIDORA DE TELEVISION DIGITAL, S.A. y a DÑA. **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