



Expediente N°: E/04748/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS, SUCURSAL EN ESPAÑA** en virtud de denuncia presentada por Dña. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fechas 4 de agosto y 16 de septiembre de 2016 tienen entrada en esta Agencia escritos de la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción de Sevilla-Facua, en representación de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) comunicando que:

Con fecha de noviembre de 2014, recibe una llamada ofreciéndole una póliza de seguro “*Ahorro por Hospitalización*”, a pesar de estar interesada no autorizó su contratación. No obstante, la póliza fue emitida por la entidad BNP CARDIF PARIBAS y cargada en su cuenta bancaria con fecha 17/12/2014.

Desde FACUA se interpuso reclamación ante la citada entidad, manifestando ésta que la contratación se produjo a distancia y procedió a la devolución del importe cargado. Así mismo se procedió a presentar la correspondiente reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Se adjunta la siguiente documentación:

Copia de la Póliza emitida. Copia de extracto bancario donde figura el cargo del importe de la póliza. Copia de la contestación de la entidad aseguradora, a la reclamación presentada ante la Dirección General de Seguros, donde figura que la contratación de la póliza con la citada entidad, se realizó a través de la Correduría de seguros Carrefour y que la denunciante ejerció su derecho de desistimiento en plazo por lo que se procedió a cancelar el seguro y posteriormente a la devolución del importe cargado.

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 28/10/2016, se recibe escrito de la entidad Cardif Assurances Risques Divers, Sucursal en España (en lo sucesivo el denunciado), en el que pone de manifiesto que:

El origen de los datos de la denunciante que obran en sus sistemas, es la contratación de una póliza de “*Seguro Ahorro Hospitalización*”, realizada por parte de Correduría de Seguros Carrefour, S.A., a los titulares de Tarjeta Pass Carrefour.



La contratación fue realizada telefónicamente con fecha 24/11/2014, mostrando la denunciante su consentimiento.

Se adjunta copia de la grabación de dicha contratación, en el transcurso de la llamada, además de otorgar su consentimiento para la contratación de la póliza con fecha de efectos 09/12/2016, otorga su consentimiento para que Servicios Financieros Carrefour ceda sus datos bancarios a Correduría de Seguros Carrefour, S.A., y ésta a Cardif para gestionar el cobro de la póliza.

Una vez formalizado el Seguro, con fecha 27/11/2014, se remitió a la denunciante una comunicación adjuntando las condiciones de la citada Póliza, en la que se le informa también del tratamiento de sus datos personales.

Con fecha 05/01/2015, en el plazo legalmente establecido, la denunciante ejerció su derecho de desistimiento del seguro contratado, motivo por el que Cardif procedió a resolver el contrato y cancelar todos los datos personales de la denunciante, permaneciendo actualmente bloqueados.

2. De la escucha del CD remitido por la entidad aseguradora, se desprende que la denunciante dio su consentimiento para la contratación de la mencionada Póliza de seguro.

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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal 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 6.1 de la LOPD que dispone 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 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 de la denunciante 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 negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...)*.

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que el denunciado aporta copia de la grabación de la que se desprende que la denunciante dio su consentimiento para la contratación de la mencionada Póliza de seguro y copia de la documentación contractual enviada a la denunciante.

La contratación fue realizada telefónicamente con fecha 24/11/2014, mostrando la denunciante su consentimiento. Se adjunta copia de la grabación de dicha contratación, en el transcurso de la llamada, además de otorgar su consentimiento para la contratación de la póliza con fecha de efectos 09/12/2016, otorga su consentimiento



para que Servicios Financieros Carrefour ceda sus datos bancarios a Correduría de Seguros Carrefour, S.A., y ésta a Cardif para gestionar el cobro de la póliza.

Una vez formalizado el Seguro, con fecha 27/11/2014, se remitió a la denunciante una comunicación adjuntando las condiciones de la citada Póliza, en la que se le informa también del tratamiento de sus datos personales.

Con fecha 05/01/2015, en el plazo legalmente establecido, la denunciante ejerció su derecho de desistimiento del seguro contratado, motivo por el que Cardif procedió a resolver el contrato y cancelar todos los datos personales de la denunciante, permaneciendo actualmente bloqueados.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. 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. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de veintinueve de abril de 2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación”* o como se recoge en la sentencia de la Audiencia Nacional de diez de marzo de 2015 al señalar que: *“por tanto, ningún reproche cabe hacer a la actuación de Telefónica Móviles España S.A. en este ámbito sancionador, pues como ya se ha expuesto actuó con la diligencia exigible, tratando los datos del denunciante a partir de la apariencia de legitimidad de la contratación de la línea en cuestión que le otorgaba la grabación telefónica (...)”*

En definitiva, no cabe apreciar culpabilidad en la actuación de la entidad recurrente, por lo que no puede imputársele o ser sancionada ex artículo 130 LRJPAC por vulneración del principio de consentimiento ni tampoco, y en correlación, del principio de calidad de datos pues el requerimiento previo de pago se realizó en el domicilio que según la citada grabación telefónica correspondía al titular de la línea”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que el denunciado empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación.

IV

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 al denunciado una vulneración de la normativa en materia de protección de datos

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 **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS, SUCURSAL EN ESPAÑA.**

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