



Expediente Nº: E/06004/2012

• **RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES**

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR,S.A, y HELVETIA COMPAÑIA SUIZA SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 26 de julio de 2012, tuvo entrada en esta Agencia escrito de Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante) en el que denuncia que a comienzos del mes de julio recibió una llamada en su teléfono en la que le ofrecían un seguro de decesos, en el cual manifestó no estar interesada. No obstante le remiten a su domicilio documentación relativa a dicho seguro comprobando que además le pasado al cobro en su cuenta corriente, el correspondiente recibo.

Se adjunta copia del cargo del recibo por parte de la compañía HELVETIA SEGUROS.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos ordenó a la Subdirección General de Inspección de Datos la realización de las actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Con fechas 28 de febrero y 26 de marzo de 2013, tienen entrada en esta Agencia escritos remitidos por HELVETIA COMPAÑIA SUIZA SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS, en los que ponen de manifiesto que:
 - 1.1. Los datos de la denunciante figuran en sus sistemas asociados a una póliza que quedó sin efecto.
 - 1.2. No cuentan con copia del contrato ni de su DNI.
 - 1.3. La contratación fue realizada mediante la Correduría de Seguros CARREFOUR, en base a la Ley 26/2006, reguladora de la mediación de seguros, la cual asume el proceso de contratación, de forma que HELVETIA solo asume el procesamiento de la información que les hacen llegar desde la Correduría.
 - 1.4. Se adjunta contrato con la Correduría de fecha 1 de julio de 2009.

2. Con fecha 16 de abril de 2013, se realiza inspección en los locales de la entidad CORREDURÍA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A., en el transcurso de la cual se puso de manifiesto:
 - 1.1 Cuando un cliente solicita la tarjeta PASS, suscribe un contrato con Servicios Financieros de Carrefour, EFC, S.A., en el que figura una cláusula, por la cual el cliente autoriza a la cesión de sus datos a las empresas del grupo.
 - 1.2 En base a dicha autorización, Servicios Financieros cede un fichero a la Correduría con los datos de los clientes para la realización de campañas de telemarketing para ofrecer diferentes tipos de seguros a sus clientes.
 - 1.3 Para la realización de dichas ofertas, Correduría de Seguros Carrefour tiene suscritos contratos con diferentes empresas prestadoras del citado servicio. En el caso del tipo de la Póliza realizada a la cliente, la oferta la realizaba la plataforma de la empresa PLUSQUAMDATA. Para llevar a cabo dicho servicio se remite a dicha empresa un fichero con los siguientes: Nombre y apellidos, domicilio y teléfono.
 - 1.4 En los casos en los que el cliente está de acuerdo se le solicita permiso para la utilización de los datos relativos a la cuenta corriente que figura en el fichero de Servicios Financieros de Carrefour, para realizar el cargo de la póliza. Todas las conversaciones son grabadas.
 - 1.5 Se accede al fichero denominado CLIENTES, verificándose la existencia de datos asociados a la Sra. A.A.A. como cliente de tarjeta PASS.
 - 1.6 Se verifica la existencia de datos asociados a la Sra. A.A.A. con relación a una póliza denominada: PLAN DE ASISTENCIA FAMILIAR DECESOS, con la Compañía HELVETIA, COMPAÑÍA SUIZA, S.A., figurando que dicha contratación fue realizada por TELEMARKETING.
 - 1.7 Mediante el acceso al fichero donde se almacenan las incidencias se verifica que existe una incidencia de fecha 23 de julio de 2012, figurando que ha llamado la cliente solicitando la anulación de la póliza y manifiesta que nunca la contrató.
- 2 Con fecha 24 de abril de 2013, se reciben en esta Agencia escritos de Correduría de Seguros Carrefour, S.A., en el que pone de manifiesto que:
 - 2.1 La copia del contrato con la cliente le ha sido solicitada a SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, S.A.
 - 2.2 Se adjunta copia del contrato con la empresa PLUSQUAMDATA, S.L. que realizó la llamada telefónica a la cliente.



- 2.3 Certificación de que los datos remitidos a dicha empresa fueron: Nombre y apellidos, NIF, Domicilio y Teléfono.
 - 2.4 Se anexa grabación de la llamada realizada a la cliente, una vez realizada su audición se verifica que la cliente otorga su autorización para recopilar datos de SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, para poder realizar el cargo de la póliza, no obstante, es informada que se le remitirá a su domicilio la documentación, contando con un mes hasta que se produzca el cargo con fecha 1 de julio de 2012, durante ese periodo ella podrá revocar la contratación. No obstante, la llamada de la cliente no se produce hasta después del cargo del recibo.
- 3 Con fecha 24 de abril de 2013 se recibe en esta Agencia escrito de la entidad SERVICIO FINANCIEROS CARREFOUR, E.F.C.,S.A, con el que remite copia del contrato TARJETA PASS, suscrito por la denunciante, donde en su Punto 8 apartado IV, consta la autorización para la cesión de sus datos a empresas del Grupo Carrefour, incluido Correduría de seguros CARREFOUR, con la finalidad, entre otros, de ofertas de productos.

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

El artículo 6 de la LOPD, señala que:

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

2. 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.

En este sentido, se puede afirmar, tal y como tiene sentado consolidada jurisprudencia del Tribunal Supremo - por todas las Sentencias de 8 de febrero de 1.964, 26 de mayo de 1.986 y 11 de junio de 1.991 - en interpretación del artículo 1.253 del Código Civil, que existen tres modos o formas básicas del consentimiento: expreso, manifestado mediante un acto positivo y declarativo de la voluntad; tácito, cuando pudiendo manifestar un acto de voluntad contrario, éste no se lleva a cabo, es decir, cuando el silencio se presume o se presupone como un acto de aquiescencia o aceptación; y presunto, que no se deduce ni de una declaración ni de un acto de silencio positivo, sino de un comportamiento o conducta que implica aceptación de un determinado compromiso u obligación. A efectos de la Ley Orgánica 15/1999 y con carácter general, son admisibles las dos primeras formas de prestar el consentimiento.

III



En el supuesto examinado, HELVETIA aporta copia de un CD que reproduce una conversación telefónica mantenida entre una operadora y la denunciante en el que se entiende que ésta otorga el consentimiento para la contratación, ya que la informa expresamente de la promoción especial que está realizando CARREFOUR ofreciendo a los clientes de la tarjeta Visa PASS contrato de sepelio con la entidad Helvetia a mitad de precio y queda en mandarle la documentación por escrito. A continuación, le informa de que el contrato entra en vigor el 1 de julio de 2012 que es cuando se pasa el cargo a la cuenta que figura en el contrato de la tarjeta visa PASS. En varias ocasiones le informa de que el precio es de 19,37 euros que se cobran trimestralmente. Verifica su nombre completo, la dirección ((C/.....1)) el estado civil, DNI y la fecha de nacimiento y a continuación el operador le señala que recibirá la póliza y una copia en un plazo de 10 días y que tiene tiempo para leerla y decidir si quiere cancelarlo. Le indica un número de teléfono (que también viene en la póliza) para preguntar cualquier duda y cancelarlo si así lo desea. Además, le pregunta expresamente si cuenta con su autorización para tratar sus datos y pasa a leerle las condiciones legales del contrato. Finalmente le recuerda que debe notificar a su compañía que no desea renovar su póliza con el fin de que no se la renueven y pasen al cargo.

En este sentido se establece en el artículo 5.2 párrafo primero del Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación, donde se recoge que *“A estos efectos, y sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, cualquier documento que contenga la citada información aun cuando no se haya extendido en soporte papel, como las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes y, en particular, los documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción, será aceptada en su caso, como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable.”*

Por tanto, dicho CD justifica de la relación contractual con la denunciante que habilitaría, de conformidad con el artículo 6.2 de la LOPD, al tratamiento de sus datos, por lo que conforme a los hechos acreditados debe concluirse que no existen indicios de vulneración de la normativa vigente 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 **CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A**, a **HELVETIA COMPAÑIA SUIZA SOCIEDAD ANONIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS** 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