

- **Procedimiento N°: E/06169/2020**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por Dña. **A.A.A.** (en adelante, la reclamante) tiene entrada con fecha 19 de junio de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Seguros Bilbao con CIF A48001648, CESS con CIF A28128189, Mapfre con CIF A28141935, SegurCaixa Adeslas con CIF A28011864, y Verti Seguros con CIF A85078301.

La reclamante manifiesta que el 21 de mayo de 2020 recibió en su línea telefónica varias llamadas comerciales no deseadas de compañías de seguros y considera que un tercero dio sus datos sin su consentimiento. Además, señala que está dada de alta en la lista Robinson, por lo que cree que suplantarón su identidad.

Y, entre otra, aporta la siguiente documentación:

- Contestación de SegurCaixa Adeslas facilitando el dato de la IP desde donde se introdujeron los datos y correo de la persona que se dio de alta en nombre de la reclamante.
- Respuesta automática de Mapfre indicando que se procede a la tramitación de la reclamación.
- Contestación de CESS, que manifiestan que se produjo por banner de Facebook pero que no pueden determinar quién proporcionó sus datos.
- Correo electrónico de petición de información a seguros Verti sobre el origen de sus datos.
- Correo electrónico de petición de información a Seguros Bilbao.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. Según se constata por las manifestaciones de SegurCaixa Adeslas, la usuaria que introdujo los datos de contacto de la reclamante indicó como correo electrónico de contacto "*****EMAIL.1**".

Se realiza requerimiento de información a la dirección de correo electrónico mencionada resultando en fallo de entrega por dirección de correo inexistente.

2. Realizado requerimiento de información a Mapfre sobre el origen de los datos de la reclamante manifiesta que sus datos fueron introducidos en el formulario



de solicitud de contacto telefónico de su sitio web. En los datos obrantes en sus sistemas de la sesión de usuario, se obtiene que la fecha y la IP de origen desde la que se introdujeron los datos de la reclamante en este formulario, coinciden con la fecha y la IP de origen desde donde se introdujeron los datos en el formulario de solicitud de contacto de SegurCaixa Adeslas (a través de Salotec, S.L.) en la red social Instagram según documento remitido por SegurCaixa Adeslas aportado por la reclamante.

Añaden que, una vez recibida la reclamación remitida por la reclamante, procedieron a dar respuesta sobre la causa de las llamadas y las medidas adoptadas.

Y adjuntan a su escrito:

- o Comunicación remitida a la reclamante con fecha de 24 de junio de 2020 comunicándola que la causa de las llamadas había sido la solicitud de contacto telefónico a través de uno de sus formularios web en el que se indicaba como contacto el número de teléfono de la reclamada, y que habían realizado las acciones necesarias para evitar volver a llamarla al teléfono identificado en el caso de que en el futuro se solicitase de nuevo una llamada a través de sus formularios web de solicitud de llamada comercial.
1. Determinado que la dirección IP de origen desde la que se realizó la solicitud de contacto telefónico a SegurCaixa Adeslas y a Mapfre está operada por Vodafone España, S.A.U., se solicita a esta operadora información sobre el titular de esta dirección IP en la fecha en que se rellenaron los datos de los formularios.

Vodafone España, S.A.U. manifiesta que no existen datos en sus sistemas de asignación de esta IP a ningún cliente.

No se ha podido, por tanto, determinar la autoría de los hechos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De conformidad con lo establecido en el artículo 84.3) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGT), la competencia para resolver el presente Procedimiento corresponde a la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 17 de la LGT en relación con la recepción de llamadas de tipo comercial no deseadas.

El artículo 48, *Derecho a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados*, establece en su apartado 1 lo siguiente:



“1. Respecto a la protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas los usuarios finales de los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán los siguientes derechos:

a) A no recibir llamadas automáticas sin intervención humana o mensajes de fax, con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo e informado para ello.

b) A oponerse a recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los establecidos en la letra anterior y a ser informado de este derecho”.

La normativa de protección de datos pone a disposición de los afectados diversos mecanismos para la resolución de las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos.

En el presente caso, nos encontramos con comunicaciones no deseadas; con carácter general, si no se desea recibir llamadas comerciales de carácter promocional ha de dirigirse a la entidad promocionada, sea o no cliente de la misma, identificándose como titular de la línea telefónica en la que no desea recibir las llamadas y manifestada dicha oposición, sus datos no pueden ser utilizados con dicha finalidad.

Tanto el RGPD como la LOPDGDD regulan el derecho de oposición. Así, de conformidad con lo señalado en el artículo 21 del RGPD, el responsable del tratamiento estará obligado a dejar de tratar los datos personales del interesado, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Es decir, será el responsable el que tenga la carga de acreditar que sus intereses prevalecen sobre los del interesado.

En el apartado 2 del artículo 21 establece que, cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la mercadotecnia directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia. En este caso, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Y en el apartado 3 se determina que cuando el interesado se oponga al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

Por otra parte, la LOPDGDD, su regulación se recoge en el artículo 18 y remite específicamente al articulado del RGPD.

Y, a estos efectos, debe también tenerse en cuenta que la LOPDGDD en su artículo 23, establece en cuanto a los sistemas de exclusión publicitaria (lista Robinson), que será lícito el tratamiento de datos personales que tenga por objeto evitar el envío de comunicaciones comerciales a quien se hubiesen opuesto a recibirlas, de modo que se podrán conservar parte de los datos en sistemas de exclusión publicitaria que deberán ser previamente consultados por quienes pretendan realizar comunicaciones de mercadotecnia directa, para que se puedan excluir a aquellos afectados que manifestasen su oposición.

III

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

IV

La LOPDGDD, en su artículo 67 indica:

“1. Antes de la adopción del acuerdo de inicio de procedimiento, y una vez admitida a trámite la reclamación si la hubiese, la Agencia Española de Protección de Datos podrá llevar a cabo actuaciones previas de investigación a fin de lograr una mejor determinación de los hechos y las circunstancias que justifican la tramitación del procedimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos actuará en todo caso cuando sea precisa la investigación de tratamientos que implique un tráfico masivo de datos personales.

2. Las actuaciones previas de investigación se someterán a lo dispuesto en la Sección 2.ª del Capítulo I del Título VII de esta ley orgánica y no podrán tener una duración superior a doce meses a contar desde la fecha del acuerdo de admisión a trámite o de la fecha del acuerdo por el que se decida su iniciación cuando la Agencia Española de Protección de Datos actúe por propia iniciativa o como consecuencia de la comunicación que le hubiera sido remitida por la autoridad de control de otro Estado miembro de la Unión Europea, conforme al artículo 64.3 de esta ley orgánica”.

Todas las actuaciones se han realizado en cumplimiento de lo establecido legalmente, y con la finalidad de determinar, con la mayor precisión posible, las circunstancias relevantes que pudieran concurrir en el caso.

En consecuencia, dado que en el caso que nos ocupa no se ha podido identificar a la persona que se ha dirigido a las distintas compañías de seguros solicitando información y dando el teléfono de un tercero.

Las compañías contaban con la solicitud de información a nombre de la reclamante, pero no era ella la que había solicitado la información.

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 datos de clientes y terceros, que, en la gestión de estos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a la cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales.

Efectuadas actuaciones de inspección y una vez analizadas las razones expuestas y la documentación acreditativa aportada por las entidades investigadas, esta Agencia considera, de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional, recogida entre otras, en su Sentencia de 29 de abril de 2010, que argumenta que *“la cuestión no es 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 quien suscribió el contrato”*, que el reclamado ha actuado con una diligencia normalmente exigible en una operación de servicios, sin que se aprecie una infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

De acuerdo con este criterio, se puede entender que las entidades investigadas emplearon una razonable diligencia.

De todo lo expuesto, se deduce que no se dan las condiciones para iniciar un procedimiento sancionador por infracción de la LOPDGDD, ni continuar las actuaciones investigadoras.

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 al reclamante y a los reclamados.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo



establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos