



Expediente Nº: E/06873/2015

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha de 17 de agosto de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara lo siguiente:

Que siendo clienta del **GIMNASIO XXXX** recibió, en mayo de 2015, unas llamadas de un operador que decía llamar por ser clienta de dicho gimnasio ofreciéndola un seguro de salud, oferta que rechazó en todas las ocasiones.

En agosto de 2015 comprobó que le habían cargado un total de cuatro recibos en su cuenta de una póliza de seguros a su nombre suscrita con la compañía **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA**. Tras llamar a la compañía la informaron que dicha póliza se había suscrito a través del citado gimnasio circunstancia que pudo confirmar al comprobar que el seguro se hizo con su NIE, ya que era el dato que había facilitado al gimnasio en el momento del alta en lugar de con su DNI, que obtuvo con posterioridad y que el gimnasio no conocía.

Denuncia al gimnasio por haber facilitado sus datos personales incluidos sus datos bancarios y a la compañía de seguros por la contratación del citado seguro sin su consentimiento.

Junto a la denuncia aporta la siguiente documentación:

Copia del Registro Civil de Burgos donde figura inscrita con su nombre **A.A.A.** y **NIE \*\*\*NIE.1**.

Copia del certificado de registro de ciudadano de la Unión en favor de **A.A.A.** con nacionalidad Italiana y **NIE \*\*\*NIE.1**.

Copia del **DNI nº \*\*\*DNI.1** del que es titular **A.A.A.**

Copia de los recibos bancarios emitidos por **IBERCAJA** en fechas de 4/5/2015, 1/6/2015, 1/7/2015 y 3/8/2015 que reflejan cargos en la **cuenta \*\*\*CCC.1** de la que es titular **A.A.A.**, por importe de 14,47 € cada uno relativos a la póliza de seguros **\*\*\*PÓLIZA.1** suscrita con la entidad **METLIFE EUROPE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA**.

**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. El **GIMNASIO XXXX**, perteneciente a la sociedad **SIDECU, SA** manifiesta:
  - 1.1. **A.A.A.** con **NIE \*\*\*NIE.1** es cliente del centro deportivo que gestiona dicha



entidad, para lo cual rellenó y firmó el correspondiente formulario de fecha 15/07/2015, del que adjunta copia, y que contiene sus datos de filiación, domicilio así como datos bancarios.

- 1.2. El formulario contiene una cláusula para el tratamiento en la se recaba el consentimiento para la realización de acciones comerciales y cesión de sus datos a empresas de diversos sectores entre los que se especifica expresamente el de seguros.
  - 1.3. La citada cláusula permite seleccionar una casilla para indicar que no se consiente el tratamiento o comunicación de datos para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual.
  - 1.4. La citada casilla no aparece seleccionada, sin embargo la entidad aporta una grabación que afirma haber sido realizada en el marco de la campaña comercial y donde la Sra. **A.A.A.** realiza la contratación de la póliza y facilita el consentimiento para la cesión de sus datos a **METLIFE** para su emisión.
  - 1.5. En la mencionada grabación se escucha una voz femenina que se identifica como **A.A.A.**, nacida en fecha de DD/MM/AA, con **NIE \*\*\*NIE.1**, de profesión **\*\*\*PROFESIÓN.1**, con domicilio en la (C/...1), teléfono **\*\*\*TEL.1**, dirección de correo electrónico [.....@yahoo.com](mailto:.....@yahoo.com) y que manifiesta otorgar su consentimiento a la operadora de **SUPERA** para la contratación de la póliza de seguros de hospitalización con **METLIFE**. La póliza tiene una prima mensual de 14,47 € e incluye una promoción con el primer mes de cobertura gratuita. También se informa en la grabación de que existe un plazo de desistimiento de 30 días que puede ejercer llamando al teléfono gratuito **900\*\*\*\*\***. La operadora ofrece incluir en dicha póliza al marido para lo cual la Sra. **A.A.A.** facilita los datos de nombre **B.B.B.**, fecha de nacimiento DD1/MM1/AA1 y de profesión **\*\*\*PROFESIÓN.2**. La Sra. **A.A.A.** otorga también en la grabación su consentimiento para la cesión de sus datos con **SEGURA** a la asegurada **METLIFE** al objeto de la emisión de la póliza contratada.
2. Con fecha de 18/03/2016 se solicitó información a **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA (METLIFE)**, recibíendose respuesta recibida en fecha de 13/4/2016 de la que se desprende lo siguiente:
    - 2.1. **METLIFE** manifiesta que **A.A.A.** contrató telefónicamente con dicha entidad la póliza de seguros número **\*\*\*PÓLIZA.1**.
    - 2.2. Informa la entidad que para la citada contratación la sociedad **SIDECU, SA** contactó telefónicamente con **A.A.A.**, cliente de dicha entidad, para presentarle el producto de **METLIFE** denominado “**PLAN HOSPITALIZACIÓN METLIFE**”. Al aceptar la Sra. **A.A.A.** la contratación de dicho producto se le informó de la cesión de sus datos a **METLIFE** para que esta entidad verificara si cumplía los requisitos de la contratación y en su caso emitiera la póliza de seguros y gestionara dicha póliza durante su contratación. Añade **METLIFE** que durante la grabación de la contratación del producto se informó a la Sra. **A.A.A.** de la opción de incluir como asegurado a su esposo, accediendo ella a dicha contratación para lo que facilitó sus datos.
    - 2.3. Señala **METLIFE** que aunque el producto se contrató en fecha de 18/03/2015, no empieza a facturarse hasta el 1/05/2015, ya que la promoción incluía un periodo inicial gratuito de un mes, del que se informa durante la grabación de contratación, informándose también de que si pasado el periodo gratuito no se deseara continuar con la contratación del producto debía de ponerlo en conocimiento de **METLIFE** antes del 30/04/2015, fecha en la que finalizaba el periodo gratuito.



- 2.4. Indica **METLIFE** que al finalizar el periodo gratuito y no habiéndose recibido instrucciones por parte de la Sra. **A.A.A.** para la cancelación de la póliza, **METLIFE** procedió a emitir y facturar los recibos correspondientes a las mensualidades de Mayo, Junio, Julio y Agosto de 2015.
- 2.5. Añade **METLIFE** que con fecha de 12 de agosto, y previa llamada de la Sra. **A.A.A.**, **METLIFE** procedió a comunicar la cancelación de la póliza con fecha de 1 de septiembre de 2015.
- 2.6. Señala también **METLIFE** que tuvo conocimiento de una reclamación interpuesta por la Sra. **A.A.A.** a través de la OMIC del Ayuntamiento de Burgos en la que la Sra. **A.A.A.** manifestaba desconocer la aceptación de la oferta de contratación de la citada póliza, procediendo **METLIFE**, tras contactar con la Sra. **A.A.A.** a la cancelación de la póliza y a la devolución de los recibos de mayo y junio que habían sido cobrados.
- 2.7. La entidad aporta un soporte CD que supuestamente contiene la grabación de la contratación sin embargo, no ha podido leerse el citado soporte que también ha sido aportado por la entidad SUPERA ya descrito anteriormente.
- 2.8. **METLIFE** aporta también, entre otros, los siguientes documentos:
- 2.8.1. Copia del contrato de póliza a nombre de **A.A.A.**, sin que conste en dicho contrato la firma del tomador.
- 2.8.2. Escrito de fecha 12/08/2015 dirigido por **METLIFE** a la Sra. **A.A.A.** informándole de la cancelación de la citada póliza a fecha de 1/9/2015.
- 2.8.3. Escrito de fecha 11/08/2015 remitido por la Sra. **A.A.A.** a **METLIFE** en el que manifiesta no haber prestado su consentimiento para la contratación de ningún seguro.
- 2.9. Finalmente señala **METLIFE** que para la promoción de las pólizas, entre las que se encuentra la relativa a la Sra. **A.A.A.**, se contrató a la empresa **PLATAFORMA DE GESTIÓN IBERICA DIRECTA, SL (PGID)** la mediación de la contratación de las citadas pólizas de **METLIFE**. Por su parte, PGID a su vez subcontrató con **SUPERA**, como colaborador externo, la realización de las llamadas telefónicas a los potenciales clientes de las pólizas.

## **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).

### **II**

En primer lugar indicar en cuanto a las llamadas publicitarias realizadas por **SIDECU S.A.** que el artículo 6.1 y 2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD), dispone 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”.*

El tratamiento de 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, Fundamento Jurídico 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 al 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 (...)”.

A este respecto indicar que el artículo 30.1 de la LOPD establece que:

*“Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, utilizarán nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos figuren en fuentes accesibles al público o cuando hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento.”*

En esta línea el artículo 45.1 b) del RLOPD establece que:

*“Quienes se dediquen a la recopilación de direcciones, reparto de documentos, publicidad, venta a distancia, prospección comercial y otras actividades análogas, así como quienes realicen estas actividades con el fin de comercializar sus propios productos o servicios o los de terceros, sólo podrán utilizar nombres y direcciones u otros datos de carácter personal cuando los mismos se encuentren en uno de los siguientes casos:*

*(...)*

***b)** Hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento para finalidades determinadas, explícitas y legítimas relacionadas con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad. “*

El artículo 15 del RLOPD, por su parte señala que

*“Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de*



datos.

*En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento. “*

Sobre este particular, indicar que el formulario que firmó la denunciante cuando contrató contiene una cláusula para el tratamiento en la que se recaba el consentimiento para la realización de acciones comerciales y cesión de sus datos a empresas de diversos sectores entre los que se especifica expresamente el de seguros. La citada cláusula permite seleccionar una casilla para indicar que no se consiente el tratamiento o comunicación de datos para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual. La citada casilla no aparece seleccionada.

Por lo que **SIDECU S.A.**, obtuvo el consentimiento de la denunciante para el tratamiento de sus datos con fines publicitarios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos arriba señalados.

En segundo lugar indicar que en el presente caso la denunciante manifiesta que el **GIMNASIO XXXX** del que es clienta, ha facilitado sus datos a la compañía **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA**. formalizándose un contrato de seguro sin su consentimiento, por el que ahora le están facturando.

En este sentido, de las actuaciones inspectoras realizadas por esta Agencia, se desprende que el 18/03/2015, la entidad gestora del **GIMNASIO XXXX** se pone en contacto telefónico con la denunciante (se aporta grabación), para ofrecerle un servicio de seguros denominado “**PLAN HOSPITALIZACIÓN METLIFE**”. En dicha conversación se acuerda la remisión de información sobre las características del contrato, (carta de 24/03/2015) y se le indica la posibilidad de oponerse a la contratación del servicio hasta el 30/04/2015, fecha en que termina el periodo gratuito existente por la promoción de “primer mes gratis”, momento en que empezará a facturarse por la póliza del seguro contratado.

Tras finalizar el periodo gratuito, y no habiendo recibido instrucciones por parte de la denunciante de cancelar la póliza, **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA**, procede a emitir y facturar los recibos correspondientes, hasta que el 11/08/2015, recibe solicitud de baja por parte de la denunciante, iniciando dicha entidad los tramites de gestión de la baja solicitada, lo cual se le comunica por carta de 24/08/2015.

Así las cosas, se considera que la denunciante otorga su consentimiento a la entidad gestora del **GIMNASIO XXXX** el 18/03/2015, para la cesión de sus datos y formalizar un contrato de seguros con **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA**, lo cual justificaría el tratamiento de sus datos por dicha entidad, en virtud de lo establecido en el mencionado art. 6 de la LOPD, por lo que correspondería acordar el archivo de la presente denuncia.

### III

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 **METLIFE EUROPE INSURANCE LIMITED SUCURSAL EN ESPAÑA, SIDECU, SA** 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 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 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 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