



Procedimiento N° PS/00172/2016

**RESOLUCIÓN: R/02429/2016**

En el procedimiento sancionador **PS/00172/2016**, instruido por la Agencia Española de Protección de Datos a las entidades **AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, y **SANTANDER MEDIACION OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO SA**, vista la denuncia presentada por **A.A.A.**, y en base a los siguientes,

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO:** Con fecha de 10/04/2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que declara:

*<<El banco de Santander, sin mi conocimiento, ha emitido una póliza de Seguro de Vida a mi nombre, sin que yo le haya facilitado ningún dato, solicitado dicho seguro, e inventándose el cuestionario de riesgo que acompaña a todo seguro de este tipo. No solo eso, sino que como les adjunto, podrán comprobar como encima se me pasa el cargo sin aviso ninguno por una cuenta que yo había mandado cancelar, y cuando detecto esta vulneración de mis datos e intimidad, veo que lo pasan de una cuenta a otra (la de mi negocio). Después de mucho discutir, puesto que encima me decían que no podían dar de baja ese seguro si yo no firmaba una notificación de anulación (que no he firmado, puesto que tampoco lo he solicitado), todavía recibo notificación de Aegon, la entidad aseguradora, diciendo que se anula la póliza según mi solicitud. Pongo en su conocimiento este hecho dado que me parece gravísimo que una entidad financiera use mis datos a su antojo, se los facilite a una entidad aseguradora, se inventen un cuestionario de datos de riesgo, me lo carguen cuándo y por donde quieran, y encima se atrevan a asegurar un riesgo tan importante como mi vida sin mi consentimiento, y sin conocer yo su propósito. Les acompaño constancia del cargo del mismo seguro por las dos cuentas que les he mencionado, así como carta de Aegon haciendo alusión a ese seguro y los datos del mismo.>>*

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Consulta de movimientos de una cuenta bancaria, en la que aparece como cotitular la denunciante, en donde aparece un cargo de fecha 05/03/2015 (valor del día 18) en que consta como concepto "RECIBO SANTANDER VIDA RIESGO N° RECIBO 004" por importe de 164,23 €.
- Carta fechada 13/03/2015 por la que AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. comunica al denunciante que

*<<Conforme a su solicitud con el número indicado, por el presente suplemento se procederá a la cancelación de su póliza número arriba detallado. >>*

**SEGUNDO:** A la vista de los hechos denunciados, en fase de actuaciones previas, por los Servicios de Inspección de esta Agencia se solicita información a la entidad AEGON

SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (en lo sucesivo AEGON) y a BANCO SANTANDER, S.A. (en lo sucesivo SANTANDER), teniendo conocimiento de lo siguiente:

1. Solicitada información al SANTANDER, aporta la entidad documentación acreditativa de que la denunciante es cliente de la entidad. Aportan también la contestación del Servicio de Reclamaciones y Atención al cliente de la entidad, ofreciendo disculpas a la denunciante, en relación con la contratación a su nombre de seguro de vida, así como a su ex marido, manifestando que desde la aseguradora habían procedido a anular la póliza suscrita y devolver la prima adeuda.
2. De la información y documentación aportada por **AEGON** se desprende:
  - a. Manifiesta la entidad no disponer de copia del contrato de seguro suscrito por la denunciante con la asegurador. Tampoco dispone AEGON de documento de identificación alguno.
  - b. El 12/03/2015 recibe la aseguradora escrito firmado por la denunciante, y por Banco Santander, solicitando la cancelación de la póliza con devolución de la prima cobrada dado que por error de la oficina se dio de alta dicho seguro. Tras revisar antecedentes y comprobar inexistencia de documentación contractual firmada, la Entidad procedió de forma inmediata (I) a rescindir la póliza con efecto retroactivo a la fecha de efecto de la misma y (II) a la devolución de la prima cobrada y (iii) a la cancelación inmediata de los datos aportados para la contratación del citado seguro.

Aporta copia del escrito de cancelación mencionado, fechado el 10/2/2015 y en donde se indica:

*<<ROGAMOS PROCEDAN A CANCELAR EI. SEGURO DE REFERENCIA DE A.A. CON NIF \*\*\*NIF.1, ASI COMO LA DEVOLUCION DE LA PRIMA COBRADA EL 18/02/2015 DE IMPORTE DE 164,23 EUROS, DADO QUE POR ERROR DE LA OFICINA SE DIO DE ALTA DICHO SEGURO, EL CLIENTE ES AJENO A ESTA CONTRATACION. >>*

- c. Aporta igualmente impresión del justificante de la transferencia bancaria realizada a su favor y escrito de AEGON dando respuesta a la denunciante informándole de la cancelación de la póliza.
  - d. Aporta la aseguradora impresión telemática en que constan el alta y la baja de un único seguro contratado a nombre de la denunciante, informando que no existen en los ficheros de la Entidad otros datos relativos a domicilios ni direcciones de contacto. Igualmente consta en dichas impresiones que el mediador de la contratación fue SANTANDER MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO, S.A. (en lo sucesivo SM).
3. En el Registro Mercantil Central figura que el objeto social de SM es *"EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE AGENCIA DE SEGUROS COMO OPERADOR DE BANCA-SEGUROS VINCULADO"*.

**TERCERO:** Con fecha 5/04/2016, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a:



- 1) AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS SA, por una infracción del artículo 6.1 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.b) de la LOPD.
- 2) SANTANDER MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA SEGUROS VINCULADO SA por una infracción del artículo 11.1 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.k) de la LOPD.

**CUARTO:** Notificado el acuerdo de inicio, mediante escrito de fecha 25/04/2013, AEGON manifiesta:

- 1) Fue la Oficina bancaria la que por error dio de alta el seguro el 13/02/2015, al recibirse el escrito de la misma se dio de baja el producto con efectos del día inicial de efectos:
- 2) Tienen suscrito un seguro de Agencia con SM que actúa como distribuidor y comercializador de productos de seguro por cuenta de AEGON, ostentando la condición de encargado de tratamiento. SANTANDER formalizó la póliza aparentemente a petición de la denunciante. De la copia parcial del contrato que no acompaña sino que transcribe algunas de las cláusulas, declara que se establecen las obligaciones que ha de cumplir SM, entre las que se incluyen en su cláusula quinta que corresponde a SM:
  - a) Promover y fomentar la comercialización y contratación de seguros.
  - b) Proceder al cobro del primero y sucesivos recibos a través de redes de distribución cubiertos mediante el cargo en cuenta del tomador.
  - c) Gestionar las solicitudes de seguros y remitir a la Compañía Aseguradora las solicitudes y cualquier documentación debidamente suscrita cuidando de la formalización de las pólizas correspondientes.
  - d) En la cláusula 12 al amparo del artículo 12 de la LOPD que se cita se indica que se efectúa tratamiento de datos por el operador por cuenta de las Compañías Aseguradoras en base a las instrucciones y conforme las instrucciones de la Compañía Aseguradora, que es la responsable del fichero.
  - e) El encargado debe velar por el cumplimiento imprescindible de la firma de la póliza.
- 3) Iniciaron un protocolo para averiguar las causas por las que el encargado dio de alta la póliza de seguro, y manifiesta que según les trasladó SM, obedeció a una situación excepcional basada en la confianza profesional entre el Agente comercial y la denunciante, que en base a un acuerdo verbal quedó pospuesta la firma de la póliza hasta fechas posteriores a conveniencia de la denunciante.
- 4) Declara que tiene un protocolo para el procedimiento de contratación que han de cumplir también los encargados de tratamiento, estableciendo un punto concreto en el que se precisa que en una venta presencial de una póliza de



seguro en oficina bancaria, el gestor comercial formalizará las salidas impresas obligatorias en el sistema una vez que el cliente haya firmado los documentos. Asimismo se indica que la Oficina deberá introducir una de las copias firmadas en el sobre genérico del Banco, y se remitirá a una dirección “*Archivo y digitalización*”. Añade que el control de custodia por parte de la aseguradora se realiza de forma exhaustiva una vez suscrito el contrato de seguro. Añaden que efectúan control sobre comprobación y custodia de la documentación formalizada, si bien al ser procesos automatizados, se le envió el cobro de la primera prima antes. Aporta copia de documento 4 que describe el proceso de contratación de ramo vida riesgo.

- 5) Indica que se reúne los requisitos para que en vez de sancionar se abra un procedimiento de apercibimiento, pues AEGON no ha sido sancionada anteriormente y concurren varios de los criterios a los que el artículo 45.6 se remite, en concreto:

-Disminución de la culpabilidad de AEGON por “*darse varias circunstancias del 45.4 LOPD*” como el carácter no continuado de la infracción, corregida en el momento en que se tuvo conocimiento mostrando diligencia en la subsanación de los hechos. Sólo se trató el dato de la denunciante y en una única ocasión, no tratándose de un volumen de datos notorio, no se ha producido beneficio, se tenían implantados procesos para el tratamiento de datos, y lo sucedido fue una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos. Reconoce que falló el control y supervisión sobre la labor del encargado de tratamiento

**QUINTO:** Con fecha 26/04/2016 se reciben alegaciones de SM en las que manifiesta:

- 1) Tienen suscrito un contrato de Agencia con AEGON. En el desarrollo de dicha actividad, se dio de alta el 13/02/2015 la póliza \*\*\*\* a nombre de la denunciante. El cliente dio los datos verbalmente, aceptando de forma verbal la contratación. Como consecuencia se dio de alta la póliza telemáticamente, quedando la documentación física a la espera de la firma del cliente. Añade que ciertos problemas surgidos dentro de la relación financiera con el cliente provocaron la “*negativa de la misma*” a llevar a cabo la firma de la documentación, “*quedando la póliza sin llegar a firmarse, y a la espera de ser cumplimentada correctamente*”. No obstante, informáticamente se giró el recibo de la prima, que fue cargado en una cuenta del cliente, no debiéndose haber pasado al cobro dicho recibo
- 2) En el momento en que se tuvo conocimiento a través de reclamación del cliente se solventó rápidamente el problema cancelando la póliza con efecto retroactivo.
- 3) Manifiestan que la irregular contratación fue un hecho puntual y excepcional.
- 4) SM exige a su “*Red de distribución*” un plan de formación continua y apoyo continuo y accesible para los problemas y cuestiones que se produzcan a la hora del proceso de contratación. Se entrega al cliente una documentación precontractual y una vez efectuada la venta del seguro, encontrarse la documentación firmada, se hace un procedimiento de seguimiento personal. En cuanto se interpone una reclamación existe un procedimiento que garantiza la correcta atención. Aportan copia de documentos de SUBPROCESOS que tiene



implantados de formación y de las quejas. Demanda que la supuesta sanción se imponga en grado mínimo.

**SEXTO:** Con fecha 3/05/2016 se inicia el periodo de práctica de pruebas, dando por reproducidos a efectos probatorios la denuncia y su documentación, los documentos obtenidos y generados por los Servicios de Inspección que forman parte del expediente E/03198/2015, y las alegaciones y documentos aportados por las partes en alegaciones.

Adicionalmente se solicita la siguiente información:

1. A AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.:

- Copia del contrato de agencia suscrito con SM con excepción de la información confidencial y económica. Acreditación del consentimiento otorgado por el denunciante para la contratación de la póliza SANTANDER VIDA RIESGO nº **\*\*\*PÓLIZA.1.**

Con fecha 19/05/2016 responde aportando copia del contrato de 19/12/2012 para la distribución de las pólizas de vida, en el que SM actúa como “*Distribuidor y comercializador*” de productos de seguro por cuenta de la Aseguradora AEGON. Manifiesta que SM a través de su RED DE DISTRIBUCION recaba el consentimiento previo del cliente para formalizar el contrato mediante la firma de la póliza. SM tiene suscrito a su vez un contrato de cesión de RED DE DISTRIBUCION. Finaliza indicando que según el procedimiento de contratación y custodia que aportó en alegaciones de 20/04/2016, SM tiene instrucciones de “*formalizar las salidas impresas obligatorias en el sistema una vez que el cliente haya firmado los documentos*”. En base a ello, AEGON “*no puede aportar acreditación del consentimiento otorgado por la denunciante para la formalización del contrato de seguro*”. De la lectura de la cláusula 5 del contrato, se desprende que coincide con lo manifestó en alegaciones por AEGON.

2. A SM:

- Acreditación del consentimiento, gráfico o sonoro, otorgado por la denunciante para la cesión de sus datos de carácter personal a AEGON SANTANDER SEGUROS con objeto de la contratación de la póliza de seguro de vida **\*\*\*PÓLIZA.2.**
- Origen de los datos de la denunciante que fueron cedidos para la contratación de la póliza.
- Si tiene suscrito Contrato de Cesión de **Redes de Distribución** con BANCO SANTANDER, para la prestación de servicios de distribución de contratos de seguro, aportar copia del citado contrato.

Con fecha 19/05/2016 responde que “*no le es posible atender la solicitud de la AEPD relativa a acreditar el consentimiento previo de cesión de datos, al no existir cesión alguna*”. Sobre la forma de recabar los datos, reitera la ya detallada en alegaciones al acuerdo.

Añade que ejercen su labor de mediación a través de la RED DE DISTRIBUCION de BANCO SANTANDER teniendo suscrito al efecto un contrato de cesión de RED DE DISTRIBUCIÓN para la mediación de los productos de seguros, aportando copia del fechado a 3/06/2007. En la cláusula primera se prevé que con la periodicidad que se convenga, *“La entidad de crédito informara al Operador de la identidad de aquellas personas que distintas de las incorporadas a su red de distribución colaboren con aquella en la distribución de seguros a fin de que el Operador pueda mantener el libro registro...”*

En el contrato se prevé la cesión por BANCO DE SANTANDER (BS) al Operador de Banca-Seguros de su RED DE DISTRIBUCIÓN (que se define como oficinas y sucursales que mantiene la entidad de crédito abierta al público para la distribución de los productos comercializados). Se indica en la cláusula cuarta que actuando por cuenta y en nombre del Operador, la entidad de crédito, BS, realizará el contacto con los eventuales tomadores o asegurados formalizando las solicitudes de adhesión a los seguros, recabando la firma de los tomadores que incluirá en todo caso la autorización de los mismos para proceder al cobro del primer y sucesivos recibos de prima mediante cargo en cuenta corriente.

La cláusula quinta prevé como obligación del Operador en la mediación de la comercialización del seguro, por medio de la RED DE DISTRIBUCIÓN a hacer llegar a la Compañía de Seguros la documentación relativa a los contratos de seguros intermediados por la entidad de crédito en su condición de red de distribución del operador.

4. A la denunciante si dispone de alguna documentación adicional que no hubiera presentado en su denuncia. Con fecha 18/05/2016 presenta escrito en el que se ratifica en que no solicito ni firmó seguro de vida ni por tanto dio orden de domiciliar el pago del recibo. Incide en que se le pasó el cobro a dos cuentas distintas cuando en la primera fue devuelto., *“negándose a devolver dicho recibo”*. La segunda ocasión en que se intentó el cobro fue el 5/03/2016.

-Manifiesta que recibió del Banco un correo el 10/03/2015 del que aporta copia en el que se le pide que *“Para poder anular la póliza...”* se le pide que *“firme la orden”* y la *“envíe firmada”*, adjuntando el escrito adjunto que es el escrito de 10/03/2015 que consta analizado en previas. Se trata del escrito que aporta AEGON como recibido de la entidad gestora del seguro y en el que figura la firma de la denunciante. Declara la denunciante que se negó a firmar dicho escrito puesto que nada había contratada nada tenía que firmar para ser anulada. De ser ello cierto, la firma que aparece en el folio 47 no sería la de la denunciante. En modo alguno esta AEPD es competente para decretar que dicha firma es o no de la denunciante. (166, 170, 171, 47, 3 y 4 copia del DNI).

Aporta copia de movimientos de libreta cuenta 662 en la que figura en 2015 el abono en la cuenta de 164,23 euros, y el 5/03/2015 su regularización. Aporta copia de movimientos de la cuenta 344 en la que figura un nuevo cobro por la misma cantidad y concepto (168 y 169 la regularización del recibo SANTANDER VIDA RIESGO de 164, 23 euros.

**SÉPTIMO:** Con fecha 15/06/2016 se acordó el cambio de instructor por la Directora de la AEPD por ausencia temporal del inicialmente designado.



**OCTAVO:** Con fecha 16/08/2016 se emitió por el Instructor propuesta de resolución con el literal:

**“PRIMERO:** Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a **SANTANDER MEDIACION OPERADOR BANCA SEGUROS VINCULADO**, con multa de 50.000 €, por la infracción del artículo 11.1 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.k) de dicha norma, de conformidad con el artículo 45. 2, y 4 de dicha LOPD.

**SEGUNDO:** Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se sancione a **AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.** con multa de 50.000 €, por la infracción del artículo 6.1 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.b) de dicha norma, de conformidad con el artículo 45. 2, y 4 de dicha LOPD.”

**NOVENO:** Frente a la propuesta, el 16/09/2016, SM reitera lo manifestado y añade:

- a) Considera que la normativa aplicable no requiere la expresa firma del titular o tomador del seguro, siendo válida cualquier otra forma de manifestación del consentimiento, reiterando que el consentimiento se prestó verbalmente.
- b) En relación con la graduación de la infracción, considera que no es una infracción de carácter continuado en el sentido de producirse hechos reiterados.
- c) El hecho fue excepcional dentro de la actividad de continuo tratamiento que lleva a cabo.
- d) Al manejar un gran volumen de datos, que se produzca un error no debe suponer un agravamiento.
- e) La falta de diligencia no puede suponer un agravante sino que fue lo que originó la infracción, No se muestran conformes con que el hecho que desencadena la sanción-un supuesto error- pueda además agravarla por sí mismo.
- f) En cuanto al hecho de pasar al cobro por la cuenta y al hallarse sin saldo girarse de nuevo a una cuenta distinta, tal hecho no es imputable a SM ya que dentro de sus funciones no se encontraba girar recibos de prima de seguro al cobro. Se debe proceder para contestar esta alegación a la remisión de la cláusula quinta del contrato de Agencia en el que se contempla que corresponde a SM, es decir al Mediador, proceder al cobro del primero y sucesivos recibos a través de las redes de distribución (71, 192), y que es el mediador el que a través de dicho acceso el único que tiene acceso a los datos de la denunciante, en este caso a las dos cuentas.
- g) Sobre que no se acredita que hubiera tomado medida alguna para evitar el hecho denunciado, no puede constituir un agravante pues no puede constituir la causa de la sanción y a la vez su agravamiento.

**DÉCIMO:** Por su parte AEGON efectúa el 19/09/2016 alegaciones en las que reitera lo



manifestado y añade:

- a) Ellos no participaron en la recogida de datos sino que se hizo con su encargado de tratamiento, SM, con el que tenían suscrito un contrato.
- b) Solicita se reconsidere la graduación de la sanción teniendo en cuenta el carácter no continuado de la actuación y la no reincidencia en hechos como los denunciados, sin que se pretendiera la obtención de beneficio.
- c) Cuenta con medidas adecuadas para el tratamiento de datos como el establecimiento de un protocolo de actuación para ser cumplido por su encargado de tratamiento.
- d) No transcurrió un mes desde que se produjo la emisión de la póliza aparentemente solicitada por la denunciante hasta que el recibo de la misma fue devuelto.
- e) No se produjo perjuicio a la denunciante e incluso la propia normativa del seguro prevé un plazo de desistimiento de un mes.

#### **HECHOS PROBADOS**

- 1) La denunciante denuncia que se ha suscrito con sus datos y en su nombre un seguro de vida sin su consentimiento y le ha enviado el primer cargo a una cuenta que estaba cancelada, cuando se devolvió el recibo, se envió a una segunda cuenta, aportando copia de documento de adeudo de la cuenta acabada en 62 de **18/02/2015**, e impresión de movimientos de otra cuenta acabada en 44, en ambas con un cargo por importe de **164, 23 € (1, 5)**, póliza \*\*\*\*, **periodo 13/02-13/08/2015**, concepto "recibo Santander Vida Riesgo" (5). BANCO SANTANDER dispone de los datos de la denunciante con ocasión de la apertura entre otros productos, de una cuenta personal desde 26/12/2003 (13)
- 2) AEGON manifiesta que la póliza del seguro de la denunciante se dio de **alta el 13/02/2015**, y al recibirse escrito del mediador SANTANDER MEDIACION OBSV (OPERADOR BANCA SEGUROS VINCULADO) SA (SM) **de 10/03/2015** se dio de baja el producto con efectos del día inicial de efectos (49, fecha efectos en adeudo folio 5, 51, 52).

AEGON dispone de los datos de la denunciante al tener suscrito un seguro de Agencia con SM que actúa como distribuidor y comercializador de productos de seguro por cuenta de AEGON, ostentando la condición de encargado de tratamiento. Entre las cláusulas del contrato que regula la relación entre las partes, corresponde a SM:

- a) Promover y fomentar la comercialización y contratación de seguros.
- b) Proceder al cobro del primero y sucesivos recibos a través de REDES DE DISTRIBUCIÓN cubiertos mediante el cargo en cuenta del tomador.
- c) Gestionar las solicitudes de seguros y remitir a la Compañía Aseguradora las solicitudes y cualquier documentación debidamente suscrita cuidando de la formalización de las pólizas correspondientes.





- d) En la cláusula 12 al amparo del artículo 12 de la LOPD que se cita, se indica que se efectúa tratamiento de datos por el operador por cuenta de las Compañías Aseguradoras en base a las instrucciones de la Compañía Aseguradora, que es la responsable del fichero.
- e) El encargado debe velar por el cumplimiento imprescindible de la firma de la póliza.

AEGON dispone de un protocolo para el procedimiento de contratación que han de cumplir también los encargados de tratamiento, estableciendo un punto en el que se precisa que en una venta presencial de una póliza de seguro en oficina bancaria, el gestor comercial formalizará las salidas impresas obligatorias en el sistema una vez que el cliente haya firmado los documentos. Asimismo, se indica que la Oficina deberá introducir una de las copias firmadas en el sobre genérico del Banco, y se remitirá a una dirección "Archivo y digitalización". Añade que la aseguradora realiza el control una vez suscrito el contrato de seguro, aunque en este caso se envió el cobro de la primera prima antes.

AEGON, responsable del fichero, no dispone de copia de contrato o algún otro soporte que verifique el consentimiento en la recogida y tratamiento de datos de la denunciante.

- 3) Además, SM ejerce su labor de mediación con AEGON a través de la RED DE DISTRIBUCION utilizando las oficinas de BANCO SANTANDER, teniendo suscrito al efecto un contrato de cesión de RED DE DISTRIBUCIÓN para la mediación de los productos de seguros fechado el 3/06/2007. En la cláusula cuarta se indica que actuando por cuenta y en nombre del OPERADOR, la entidad de crédito, BS, realizará el contacto con los eventuales tomadores o asegurados formalizando las solicitudes de adhesión a los seguros, recabando la firma de los tomadores que incluirá en todo caso la autorización de los mismos para proceder al cobro del primer y sucesivos recibos de prima mediante cargo en cuenta corriente. La cláusula quinta prevé como obligación del OPERADOR en la mediación del seguro, hacer llegar a la Compañía de Seguros la documentación relativa a los contratos de seguros intermediados por la entidad de crédito en su condición de red de distribución del operador. En el contrato se prevé que SM a través de su RED DE DISTRIBUCION recaba el consentimiento previo del cliente para formalizar el contrato mediante la firma de la póliza. En el contrato de cesión de RED DE DISTRIBUCION, SM tiene instrucciones de "*formalizar las salidas impresas obligatorias en el sistema una vez que el cliente haya firmado los documentos*".
- 4. SM reconoce que la póliza de la denunciante \*\*\*\* se dio de alta por ellos, y no acredita el consentimiento de la misma, efectuando una declaración en la que dice que se proporcionó verbalmente mientras la denunciante indica que no se proporcionó en modo alguno. SANTANDER MEDIACIÓN informáticamente procedió a girar el recibo de la prima, que fue cargado en una cuenta del cliente.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

### **I**



Es competente para resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.g) en relación con el artículo 36 de la LOPD.

## II

La LOPD reseña como posibles responsables de las infracciones en su artículo 43.1 a: *“Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley.”*

La relación existente entre AEGON y SANTANDER MEDIACION parte de la suscripción de un contrato de encargo de tratamiento que se regula en el **artículo 12** de la LOPD, que indica:

*“1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.*

*2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con el fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.*

*En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.*

*3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.*

*4. En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.”*

Como responsable del tratamiento define la LOPD en su artículo 3 d) *“Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.*

El art. 6 de la LOPD establece en su apartado primero que *“el tratamiento de datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa”*. A continuación, dicho precepto en su apartado segundo establece aquellos supuestos en los que no será preciso dicho consentimiento, entre los que se encuentra el supuesto en que los datos se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial.

El art. 3 h) de la LOPD define el “consentimiento del interesado” como *“toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen”*.



El principio del consentimiento expresado conllevará, por tanto, la necesidad del consentimiento inequívoco del afectado para que puedan tratarse sus datos de carácter personal, permitiéndose así a aquel ejercer efectivo control sobre dichos datos y garantizando su poder de disposición sobre los mismos. Dicho consentimiento podrá prestarse de forma expresa, oral o escrita, o de manera tácita, mediante actos reiterados y concluyentes que revelen su existencia.

Ahora bien, tal y como ha expresado esta Sala reiteradamente, entre otras, en Sentencia de 28/02/2007 -recurso nº.236/2005-, *“el consentimiento ha de ser necesariamente “inequívoco”. De modo que ha de aparecer como evidente, o, lo que es lo mismo, que no admite duda o equivocación, pues éste y no otro es el significado del adjetivo utilizado para calificar el consentimiento. “*

Por otro lado, la carga de acreditar la existencia del *“consentimiento inequívoco”*, a que hace referencia el art. 6.1 de la LOPD, recae sobre la entidad responsable del fichero o encargada del tratamiento de los datos personales, cuando su existencia sea negada por el titular de tales datos (Sentencia de la Audiencia Nacional de 8/11/2012 -recurso nº. 789/2010-) ligándolo con los posibles responsables de las infracciones que se determina en el artículo 43.1 de la LOPD con el literal: *“Los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley.”*

En el presente supuesto, a pesar de la habilitación para la recogida de datos por SANTANDER MEDIACION por cuenta de la aseguradora AEGON, y que el traslado de los mismos a la entidad aseguradora no se considere sino una prestación de servicio, se debe indicar que la conducta respecto a la denunciada en su recogida de datos para confeccionar un seguro por SANTANDER MEDIACION no se ajusta al contrato de encargo de tratamiento porque no contaba con el consentimiento de la afectada para la recogida de sus datos para efectuar un contrato de seguro, y estos datos se trasladaron a AEGON también sin consentimiento de la afectada.

El artículo que infringe SANTANDER MEDIACION es el 11 de la LOPD que indica:

*“1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.*

*2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:*

*a) Cuando la cesión está autorizada en una ley.*

*b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.*

*c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros. En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.*

*3. Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilita al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar.*

4. *El consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal tiene también un carácter de revocable.*

5. *Aquel a quien se comuniquen los datos de carácter personal se obliga, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la presente Ley.*

La LOPD define en su artículo 3: Tratamiento de datos: “operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.”.

Los datos personales de la denunciante fueron tomados por SANTANDER MEDIACION sin acreditarse el consentimiento de la titular para la realización de un seguro, y se comunican a la Compañía de Seguros que actúa en este supuesto como responsable del fichero.

La posición de encargado de tratamiento que ostenta SANTANDER MEDIACION respecto a AEGON lo es siempre que se cumplan los requisitos e instrucciones que figuraban contractualmente entre ambas. Así, no consta que se obtuviera el consentimiento del cliente, ni que diera el consentimiento para pasar al cobro cantidad alguna, no consta documentado contractualmente el consentimiento del afectado, circunstancias que obraban como exigibles a SANTANDER MEDIACION. Al no cumplirlas, no es aplicable el citado artículo 12 de la LOPD, y es responsable de la comunicación de los datos tal como expresa el citado artículo 12 en relación con el 11 que es la infracción que se imputa. SANTANDER MEDIACION sin disponer del consentimiento de la denunciante decidió dar por formalizado el contrato de seguro, y giró a las cuenta corrientes que la denunciante tenía en BANCO SANTANDER dos recibos de cobro de la cantidad, decidiendo pues sobre el tratamiento de esos datos, siendo considerado pues responsable del tratamiento a tales efectos.

### III

La infracción cometida por SANTANDER MEDIACION aparece tipificada en el artículo 44.3.k) de la LOPD que indica: “*La comunicación o cesión de los datos de carácter personal sin contar con legitimación para ello en los términos previstos en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias de desarrollo, salvo que la misma sea constitutiva de infracción muy grave.*”

### IV

AEGON disponía de los datos de la denunciante en sus sistemas con ocasión de la cesión que SANTANDER MEDIACION le hizo y con la que se suscribió un seguro que fue alta el 13/02/2015 y resultó anulado un mes más tarde.

La infracción que se imputa a AEGON como responsable del fichero de los datos recogidos y cedidos por SANTANDER MEDIACION es la del artículo 6.1 de la LOPD que indica: “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 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.”*

AEGON tenía un contrato con SM para formalización de seguros. En dicho contrato se establecían una serie de obligaciones como el de obtención del consentimiento por parte de SANTANDER MEDIACION, pero también una serie de controles que AEGON como responsable del fichero tenía establecido y no llevó a cabo como muestra el tratamiento llevado a cabo sin acreditación de que se hubiera obtenido el consentimiento, y la emisión de recibos a la denunciante. También decidió la baja del seguro inicialmente suscrito a la denunciante.

Con independencia de que el encargado de tratamiento fuese responsable de la recogida de datos, AEGON los incorpora a sus sistemas sin haber verificado que disponía de copia del contrato formalizado pues tenía establecido en el contrato de agencia con SM que se suscribiera, se documentara y se formalizara la póliza. También tenía establecido un procedimiento de contratación y custodia de documentación que determinaba los requisitos para la venta presencial de seguro que conllevaba la firma del documento y la puesta en el sistema por el mediador. A pesar de indicar AEGON que efectúa control sobre la suscripción del contrato, en este caso no lo hizo. AEGON dio por válido el contrato pudiendo no haber aceptado la operación al no llevar soporte documental alguno.

Se acredita que AEGON trató los datos de la denunciante incurriendo en la infracción de tratamiento sin consentimiento que señala el artículo 6.1 de la LOPD.

Respecto la alegación de AEGON para que se aplicara el procedimiento de apercibimiento se debe significar que es una importante entidad dentro de su ramo, relacionada con el GRUPO SANTANDER que se presupone que maneja habitual y continuamente datos de carácter personal, por lo que se le reconoce una profesionalidad y un hecho como el denunciado, tan peculiar y característico en el ámbito de la contratación como el alta del seguro se halla en el seno de su actividad diaria, circunstancias que no permiten la aplicación del citado procedimiento.

## V

El artículo 44.3. b) de la LOPD, considera infracción grave:

*“Tratar datos de carácter personal sin recabar el consentimiento de las personas afectadas, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley y sus disposiciones de desarrollo.”*

AEGON ha incurrido en la infracción descrita ya que ha vulnerado dicho principio, consagrado en el artículo 6.1 de la LOPD.

## VI

El artículo 45 de la LOPD, establece, en sus apartados 1 a 2, y 4 y 5, lo siguiente:

- “1. Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 900 a 40.000 euros.*
- 2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 40.001 a 300.000 euros.*
- 4. La cuantía de las sanciones se graduará atendiendo a los siguientes criterios:*
  - a) El carácter continuado de la infracción.*
  - b) El volumen de los tratamientos efectuados.*
  - c) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal.*
  - d) El volumen de negocio o actividad del infractor.*
  - e) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción.*
  - f) El grado de intencionalidad.*
  - g) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza.*
  - h) La naturaleza de los perjuicios causados a las personas interesadas o a terceras personas.*
  - i) La acreditación de que con anterioridad a los hechos constitutivos de infracción la entidad imputada tenía implantados procedimientos adecuados de actuación en la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal, siendo la infracción consecuencia de una anomalía en el funcionamiento de dichos procedimientos no debida a una falta de diligencia exigible al infractor.*
  - j) Cualquier otra circunstancia que sea relevante para determinar el grado de antijuridicidad y de culpabilidad presentes en la concreta actuación infractora.*
- 5. El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:*
  - a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el apartado 4 de este artículo.*
  - b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.*
  - c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la*



*comisión de la infracción.*

*d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.*

*e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.»*

En cuanto al concepto de infracción permanente, de acuerdo con entre otras, la sala de lo contencioso de la Audiencia Nacional, sección 1, recurso 539/2007, sentencia de 24/06/2010 en la que se alude a las infracciones del art. 6.1 y 4.3 de la LOPD : <<Nos encontramos en cualquier caso en el supuesto ante las denominadas infracciones permanentes, respecto de las que esta Sala ha declarado con reiteración, ya desde la SAN, 21 de septiembre de 2001 ( PROV 2002, 9278 ) (Rec. 95/2000 ), que (...) se caracterizan porque la conducta constitutiva de un único ilícito se mantiene durante un espacio prolongado de tiempo, lo que implica que el plazo de prescripción no se inicia "al no haber cesado la situación de infracción perseguida" - STS de 18 de febrero de 1985 ...". Criterio que también han sido seguido, entre otras, las SSAN (1ª) de 22 de febrero de 2006 (Rec. 343/2004), 21 de noviembre de 2007 (Rec.117/2006), 11 de diciembre de 2008 (Rec. 574/2007)>>.

Concepto jurídico plenamente aplicable al presente supuesto tomando en consideración que el tratamiento de datos sin consentimiento se mantuvo durante un periodo de tiempo, por lo que se ha mantenido desde la fecha que consta como alta, hasta su baja, considerando además también actos de tratamiento los envíos de los cargos de la prima en las dos ocasiones que se produjeron, contra las cuentas bancarias de la denunciada.

En cuanto a la posibilidad de aplicación de lo establecido en el apartado 5 del artículo 45 de la LOPD, a cuyo tenor: *"Si en razón de las circunstancias concurrentes se apreciara una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho, el órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate."* Diversas sentencias de la Audiencia Nacional, sala de lo contencioso, sección Primera, entre las que a título de ejemplo, la de 28/04/2015, recurso 348/2013 indica:

*"Precepto este último que es manifestación del llamado principio de proporcionalidad (art 131.1 de la Ley 30/1992), incluido en el más general de prohibición de exceso, reconocido por la Jurisprudencia como principio general del derecho, y que no es sino consecuencia del valor justicia que informa nuestro Ordenamiento Jurídico.*

*Hemos reiterado en numerosísimas ocasiones que es esta una regla que debe aplicarse con exquisita ponderación, y solo en los casos en los que la culpabilidad y la antijuridicidad resulten sustancialmente atenuadas atendidas las circunstancias del caso concreto, de forma que repugna la sensibilidad jurídica, siempre guiada por el valor*



*justicia, la imposición de la sanción correspondiente al grado. Lo cual, insistimos, puede darse, por excepción en casos muy extremos –de aquí la expresión “especialmente cualificada”- y concretos.”( SAN 28/04/2015, rec 348/2013).*

Circunstancias que no se aprecian en el presente caso en ninguno de las dos entidades denunciadas dada la culpabilidad acreditada en sus respectivas conductas exentas de todo atisbo de profesionalidad a la que están obligadas.

Por lo que respecta a los criterios de graduación de las sanciones que contempla el artículo 45.4 de la LOPD, hay que considerar que **para SM** en el presente caso concreto están presentes varias circunstancias que operan como agravantes, a saber:

1. En relación con el carácter continuado de las infracciones (apartado 4.a), los datos han permanecido un mes en los sistemas de la responsable del fichero. Coincide este periodo con la carta en la que el mediador, SM, dirige a AEGON indicando que se dé la baja del contrato pues el cliente es ajeno a dicha contratación.

2. Por la vinculación de la actividad de SM con la realización de tratamientos de carácter personal (apartado 4.c), pues su actividad empresarial exige un continuo tratamiento de datos de carácter personal, tanto de sus clientes como de terceros, que se traduce en un deber de extremar la diligencia a fin de garantizar una tutela efectiva del derecho fundamental que nos ocupa. La sentencia de la Audiencia Nacional de 17/10/2007 (Rec. 63/2006) exige a estas entidades que observen un adecuado nivel de diligencia, e indica a este respecto: “...el Tribunal Supremo viene entendiendo que existe imprudencia siempre que se desatiende un deber legal de cuidado, es decir, cuando el infractor no se comporta con la diligencia exigible. Y en la valoración del grado de diligencia ha de ponderarse especialmente la profesionalidad o no del sujeto, y no cabe duda de que, en el caso ahora examinado, cuando la actividad de la recurrente es de constante y abundante manejo de datos de carácter personal ha de insistirse en el rigor y el exquisito cuidado por ajustarse a las prevenciones legales al respecto”.

3. Por el volumen de negocio (apartado 4.d), toda vez que estamos ante un importante mediador de seguros de un importante Grupo empresarial.

4. En relación con el grado de intencionalidad (apartado 4.f), recordar con la Audiencia Nacional en su sentencia de 12/11/2007 (Rec 351/2006), el siguiente criterio: “Cuando concurre una falta de diligencia, como aquí acontece, existe culpabilidad y la conducta merece sin duda un reproche sancionador sin que el hecho de que no exista actuación dolosa deba conllevar necesariamente una disminución aún mayor de la sanción cuando ésta ha sido impuesta en su grado mínimo”. Por tal razón, si bien es cierto que no es posible sostener en el presente caso que la entidad hubiera actuado intencionadamente o con dolo, no cabe ninguna duda de que incurrió en una grave falta de diligencia. Extremo este que se evidencia del relato de hechos probados y de que se localizaron dos cuentas bancarias donde sucesivamente se remitió el cargo del seguro no contratado.

5. En los perjuicios causados a la denunciante (apartado 4.h), a esta se le efectuaron dos cargos en distintas cuentas que tenía en la entidad, a pesar de haber sido devuelto el primer cargo, se intentó en una segunda cuenta.

6. Por las medidas adoptadas (apartado 4.i), no se acredita que en los hechos concretos se hubieran tomado ninguna medida, que de haberse producido, habría





evitado los hechos como el denunciado. En el contrato de Agencia con AEGON se contemplaban las obligaciones y algunas tan básicas como la obtención del consentimiento y la formalización de la documentación no resultaron cumplidas. En cuanto a los documentos de procesos de venta, Subprocesos aportados, ni se entregó documentación alguna a la denunciante, ni se efectuó llamada de bienvenida a renglón seguido de la supuesta contratación ni se custodió documento alguno, escrito o en otro formato, no acreditándose eficacia alguna de las mismas.

Por todo ello, se impone **para SM** una sanción de 50.000 euros, importe un poco superior al límite mínimo para las infracciones graves.

Por lo que respecta a los criterios de graduación de las sanciones que contempla el artículo 45.4 de la LOPD, hay que considerar que **para AEGON** en el presente caso concreto están presentes varias circunstancias que operan como agravantes, a saber:

1) En relación con el carácter continuado de las infracciones (apartado 4.a), los datos han permanecido un mes en los sistemas de la responsable del fichero. Coincide este periodo con la carta en la que el mediador, SM, dirige a AEGON indicando que se dé la baja del contrato pues el cliente es ajeno a dicha contratación.

2. Por la vinculación de la actividad de AEGON con la realización de tratamientos de carácter personal (apartado 4.c), pues su actividad empresarial exige un continuo tratamiento de datos de carácter personal.

3. Por el volumen de negocio (apartado 4.d), toda vez que estamos ante una importante entidad de seguros de un importante Grupo empresarial.

4. En relación con el grado de intencionalidad (apartado 4.f), destaca la falta de diligencia al no verificar los requisitos básicos que había implementado al encargado de tratamiento.

5. Por las medidas adoptadas (apartado 4.i), no se acredita que en los hechos concretos se hubieran tomado ninguna medida, que de haberse producido, habría evitado los hechos como el denunciado. A pesar de que en el contrato de Agencia suscrito con SM se contenían medidas, estas no se verificaron, con lo cual de nada sirvieron en el caso denunciado.

En el presente caso, por tanto, teniendo en consideración los criterios de graduación de las sanciones establecidos en el artículo 45.4 de la LOPD, se impone a **AEGON** una sanción de 50.000 euros, importe un poco superior al límite mínimo para las infracciones graves.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación,

La Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE:**

**PRIMERO: IMPONER** a la entidad **SANTANDER MEDIACION OPERADOR BANCA SEGUROS VINCULADO**, por una infracción del artículo 11 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.k) de la LOPD, una multa de 50.000 €, de conformidad con lo establecido en el artículo 45.1,2 y 4.a).c) .d) .f) .h), i) de la citada LOPD.



**SEGUNDO: IMPONER** a la entidad **AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, por una infracción del artículo 6.1 de la LOPD, tipificada como grave en el artículo 44.3.b) de la LOPD, una multa de 50.000 €, de conformidad con lo establecido en el artículo 45.1, 2 y 4.a), c), d), f), i) de la citada LOPD.

**TERCERO: NOTIFICAR** la presente resolución a **SANTANDER MEDIACION OPERADOR BANCA SEGUROS VINCULADO, AEGON SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, y a **A.A.A.**.

**CUARTO:** Advertir a los sancionados que la sanción impuesta deberán hacerla efectiva en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29/07, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17/12, mediante su ingreso en la cuenta restringida nº ES00 0000 0000 0000 0000 0000 abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo. Si recibe la notificación entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si recibe la notificación entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

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 30/12, 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 22/12, 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 21/12.

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 26/11, 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 13/07, 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