

NOTA INFORMATIVA

De 500.000 € a 5.000 €: claves de la reducción de la sanción impuesta a Mutua Madrileña por la AEPD

La aseguradora obtuvo una reducción del 99 % de la sanción propuesta, pese a no prosperar ninguna de sus alegaciones dirigidas a excluir la infracción. La resolución confirma que la insuficiente verificación de la identidad del contratante constituye una infracción de licitud del tratamiento (art. 6.1 RGPD), pero no permite determinar con precisión qué peso tuvo cada uno de los factores considerados en esa reducción.



Uso público

IDEAS CLAVE:

• La AEPD sanciona a Mutua Madrileña por tratar sin base jurídica los datos de una persona a cuyo nombre se contrató telefónicamente un seguro.

• Conforme al Tribunal Supremo, la actuación fraudulenta de un tercero no exime a la empresa, que debe acreditar medidas adecuadas para verificar la identidad del contratante.

• Se corrige el volumen de negocio (de 44.453 a 2.145 millones de euros) y se aprecian como atenuantes el nuevo sistema de validación del IBAN y del DNI y la adhesión acreditada al código de conducta de UNESPA.

• Las medidas adoptadas atenúan la sanción, pero permiten a la Agencia afirmar que el tratamiento *sí se podría haber evitado*.

• La resolución vincula la reducción de 500.000 a 5.000 euros a estos factores, sin cuantificar el efecto de cada uno.

1. Antecedentes

De acuerdo con la resolución de la AEPD (expediente EXP202316259), en febrero de 2021, una persona contrató por teléfono con Mutua Madrileña una póliza de seguro de automóvil a nombre del reclamante, con su nombre, apellidos y el número de DNI. Los demás datos (domicilio, teléfono, correo electrónico y fechas de nacimiento y del carné de conducir) no le correspondían, como tampoco el vehículo asegurado. La documentación contractual se remitió a esa dirección de correo electrónico y la póliza se firmó mediante un código enviado por SMS a ese número de teléfono.

En marzo de 2021, la conductora del vehículo (a quien el reclamante afirma no conocer) causó un accidente bajo los efectos del alcohol, por el que fue condenada por un delito contra la seguridad vial. La aseguradora abonó la responsabilidad civil y, en enero de 2023, ejercitó la acción de repetición mediante demanda de conciliación, en la que reclamaba el reintegro de 4.510,85 euros a la conductora y a quien figuraba como tomador, momento en que el reclamante tuvo conocimiento de la póliza contratada a su nombre.

El reclamante interpuso denuncia por presuntos delitos de suplantación de identidad y falsedad documental, que dio lugar a la incoación de diligencias previas, y la aseguradora denunció a su vez los mismos hechos. En el procedimiento administrativo, la aseguradora reconoció que no había comprobado la autenticidad de los datos ni adoptado medidas para verificarlos o validar la firma.

2. Alegaciones de la entidad y su desestimación

La primera cuestión analizada fue la calificación jurídica de los hechos. Aunque la aseguradora sostenía que la infracción debía encuadrarse en los arts. 25 (privacidad desde el diseño y por defecto) y 32 (seguridad del tratamiento) del RGPD, la Agencia apreció una infracción del art. 6.1 RGPD (licitud del tratamiento). Para ello se apoyó en la STS 1456/2021, de 13 de diciembre, según la cual la intervención fraudulenta de un tercero que suplanta la identidad de otra persona *no implica por sí misma que la empresa contratante haya actuado con diligencia suficiente,* ya que a esta le es exigible la implantación de *medidas de control y verificación tendentes a asegurar que la persona que pretende contratar es quien dice ser.*

La Agencia desestimó asimismo las demás alegaciones:

- Contratación a distancia. Cumplir la Ley 22/2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros no exime del cumplimiento del RGPD; la AEPD no examina la validez del contrato, sino la licitud del tratamiento.

- Prejudicialidad penal. No procede la suspensión del procedimiento ya que el proceso penal y el sancionador tienen objetos distintos, y la propia duda sobre quién *contrató confirma que no existía un sistema adecuado de verificación.*

- Prescripción. Ante las alegaciones de prescripción, la Agencia apreció un tratamiento continuado: la acción de repetición de enero de 2023 deriva de un siniestro ocurrido durante la vigencia de la póliza, forma parte de su liquidación y se apoya en la misma base invocada para el contrato, sin constituir una finalidad nueva.

- Indefensión. La aseguradora alegó que, pese a haber pedido copia del expediente al inicio del plazo, no tuvo acceso a él hasta tres días antes de que venciera el plazo ampliado para formular alegaciones. Sin embargo, la Agencia consideró que no basta con el acceso tardío al expediente si la entidad pudo alegar y no acredita un perjuicio efectivo.

3. Graduación de la sanción: circunstancias valoradas por la Agencia

En cuanto a la graduación de la sanción, en cambio, la Agencia estimó total o parcialmente varias alegaciones:

- Rectificación del volumen de negocio. La aseguradora alegó que los 44.453 millones de euros extraídos de Axesor para calcular este parámetro no se correspondían con su volumen real, ya que con esa cifra acapararía el 58,17 % de las primas de todo el sector, y aportó sus cuentas anuales. La Agencia estimó la alegación y fijó el volumen en 2.145.525.000 euros. Como el 4 % de esa cifra supera los 20 millones de euros, el máximo legal quedó en 85.821.000 euros.

- Validación en tiempo real del IBAN y del DNI. Durante la tramitación de esta reclamación, la aseguradora implantó un servicio que comprueba en tiempo real si el tomador es titular de la cuenta de domiciliación y si su DNI coincide con el facilitado (respuesta OK/KO), con un despliegue completo anunciado en un plazo máximo de noventa días. La AEPD lo valoró positivamente y lo apreció como atenuante.

- Código de conducta. La atenuante del art. 83.2.j) RGPD, rechazada inicialmente por falta de prueba, se aceptó cuando la aseguradora acreditó documentalmente su adhesión al código promovido por UNESPA.

- Supresión de las medidas correctoras. Los cambios en el sistema de la aseguradora no solo operaron como atenuante, sino que llevaron a la AEPD a suprimir las medidas correctoras previstas en la propuesta, de modo que la resolución se limita a ordenar el bloqueo de los datos del reclamante en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme y ejecutiva.

- Agravante por vinculación del tratamiento a la actividad del sancionado. La ausencia de infracciones anteriores se consideró un factor neutro, no una atenuante, y se mantuvo la agravante del art. 76.2.b) LOPDGDD considerando que si bien, como se ha visto, las medidas implantadas por la aseguradora contribuyeron a atenuar la sanción, también permitieron a la AEPD afirmar que el tratamiento sin base jurídica sí se podría haber evitado. La Agencia conservó, además, dos elementos de la propuesta.

    - La negligencia grave, que no se trató como agravante sino como punto de partida para el cálculo, se fundó precisamente en el expediente archivado en 2021: a juicio de la Agencia, revelaba que la aseguradora era consciente de la vulnerabilidad de su sistema frente a suplantaciones, pese a lo cual solo solicitaba nombre, apellidos y DNI.

    - Y, al valorar las categorías de datos afectadas, calificó el número de DNI como *dato particularmente sensible* por el riesgo de suplantación que comporta su uso indebido, con apoyo en el Real Decreto 1553/2005 y en los considerandos 51 y 75 del RGPD.

4. La motivación de la cuantía

La resolución declara que, conforme a las Directrices 04/2022 del Comité Europeo de Protección de Datos, la cuantía debe partir de tres elementos: el volumen de negocio, la categorización de la infracción según su naturaleza (art. 83.4, 83.5 u 83.6 RGPD) y su nivel de gravedad en el caso concreto (art. 83.2.a), b) y g) RGPD). Aprecia, además, una agravante y dos atenuantes. Sin embargo:

- no fija el importe de partida que resultaría de aplicar ese método ni el tramo de gravedad en que sitúa la infracción;
- no atribuye un peso concreto a cada circunstancia agravante o atenuante;

- no identifica qué parte de la reducción corresponde a la corrección del volumen de negocio y qué parte a las atenuantes.

La resolución permite, por tanto, conocer qué factores se tuvieron en cuenta, pero no expone la metodología utilizada para traducirlos en la cuantía finalmente impuesta ni cuánto contribuyó cada uno a la reducción. Ello dificulta valorar con precisión la proporcionalidad de la sanción, que se redujo finalmente de 500.000 € a 5.000 €, lo cual limita el valor orientador de la resolución para futuros procedimientos.

Área de Protección de Datos de ECIJA

info@ecija.com

Telf: + 34 91.781.61.60