

## **RESOLUCIÓN**

**(Expte. S-0296-10, ADICAE/Internet Broker)**

### **Consejo:**

D. Luis Berenguer Fuster, Presidente  
D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez, Vicepresidenta  
D. Julio Costas Comesaña, Consejero  
D<sup>a</sup> María Jesús González López, Consejera  
D<sup>a</sup> Inmaculada Gutiérrez Carrizo, Consejera

En Madrid, a 9 de Diciembre de 2010

El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia (el Consejo), con la composición expresada y siendo Ponente la Consejera D<sup>a</sup> María Jesús González López, ha dictado la siguiente Resolución en el expediente S/0296/10, ADICAE/Internet Broker, que trae causa de la denuncia interpuesta por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, de conformidad con el artículo 49.3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC).

### **ANTECEDENTES**

1. El 30 de agosto de 2010 tuvo entrada en la Dirección de Investigación un escrito del Secretario General de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (en adelante, ADICAE), por el que denunciaba a la Sociedad Internauto Gestión SA (en adelante IG) y a su correduría de seguros Internet Broker, SLU (IB) por supuestas conductas prohibidas por los artículos 1, 2 y 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC) consistentes en la utilización, por parte de Internet Broker, S.L., de datos de pólizas de seguros de clientes de International Insurance Corporation N.V. (IIC), con nombre comercial INEAS, intervenida en fecha 24 de junio de 2010, por decisión judicial del Tribunal de Justicia de Amsterdam, para realizar una oferta de nuevas pólizas a dichos clientes (folios 1 y 2).
2. La Dirección de Investigación (DI) en el informe que acompaña a la propuesta de resolución resume la denuncia en los siguientes términos:

*“Según ADICAE, los hechos que denuncia pueden suponer una restricción del derecho de los consumidores a elegir su nueva póliza por una información falsa o sesgada o el abuso desde una posición dominante obtenida mediante la adquisición de datos imprescindibles*

*para la nueva contratación (folio 2) que habrían permitido a Internauto Gestión SA eliminar o reducir de forma notable la competencia con el resto de aseguradoras en España por el hecho de haber llegado a algún tipo de acuerdo privado con INEAS (folio 10)”.*

3. A la vista de la denuncia, la DI acordó llevar a cabo una información reservada previa tal como dispone el artículo 49.2 de la LDC. Para ello solicitó a la denunciante la subsanación de algunos aspectos de la denuncia, comunicándole que de los hechos denunciados parecía deducirse que se trataba del uso de datos de los clientes de INEAS por parte de Internet Broker, SL, lo que podría ser competencia de la Agencia Española de Protección de Datos. Por escrito de 9 de septiembre de 2010, ADICAE subsanó la denuncia y reitero su consideración de la existencia de infracción de la LDC.

El 13 de octubre de 2010, la DI requirió información a las denunciadas, Internet Broker, SL y a Internauto Gestión, SA, entre otros extremos, sobre si éstas forman parte de un mismo grupo empresarial, cuál es la relación entre estas empresas e IIC y cuál ha sido el proceso para adquirir la cartera de clientes u otros activos de IIC, recibándose la respuesta el 25 de octubre de 2010, (folios 19 y 20).

4. Las partes en el expediente según descripción de la DI sobre la base de la información obtenida en los requerimientos y en la página web son:

1. *Denunciante: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS (ADICAE)*

*ADICAE es una asociación de consumidores sin ánimo de lucro especializada en servicios financieros, bancos, cajas y seguros de ámbito nacional. Realiza la función de formación e información a los consumidores y también reclama ante las vulneraciones de sus derechos y las malas prácticas de estas entidades (folio 9).*

2. *Denunciadas: INTERNAUTO GESTION, SA e INTERNET BROKER, SLU*

***Internauto Gestión SA (IG) y la correduría de seguros Internet Broker SLU (IB) forman parte del mismo grupo empresarial. IG es la propietaria del 100% de las acciones de IB, siendo la primera auxiliar externo de ésta última. IG es una sociedad que desarrolla plataformas informáticas de gestión aseguradora y presta servicios de asesoramiento. Asimismo, presta sus servicios de gestión a través de la Web “Internauto.com” (folio 22).***

***Internet Broker, SLU es una correduría de seguros, con sede en Barcelona, autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.***

*Esta empresa, mediante acuerdos estratégicos con entidades financieras, compañías aseguradoras y proveedores de servicios, ha desarrollado un negocio de comercio electrónico.*

3. Otros: *International Insurance Corporation N.V. (IIC) e INEAS*

*De acuerdo con su página web, Ineas es una marca de International Insurance Corporation (IIC) NV, un grupo holandés especialista en seguros de coche de venta directa a través de Internet.*

*Ineas opera en España en régimen de Libre Prestación de Servicios y está inscrita en el Registro Administrativo de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

5. De la documentación recibida con la denuncia y en el trámite de información reservada la Dirección de Investigación extracta los siguientes hechos que considera acreditados:

*“HECHOS ACREDITADOS*

*1. Con fecha 4 de septiembre de 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la decisión del Rechtbank Amsterdam<sup>1</sup> de reducir el período de vigencia de los contratos de seguros suscritos con IIC:*

*“AVISO IMPORTANTE A LOS ASEGURADOS DE INEAS. Mediante sentencia de 4 de agosto de 2010, el Tribunal de Primera Instancia de Ámsterdam otorgó a M. Pannevis y P.H.M. Versteeg, administradores, conforme a las disposiciones reglamentarias de urgencia, de INTERNATIONAL INSURANCE CORPORATION (IIC) NV, que opera bajo los nombres comerciales: “INEAS” Y “LADYCAR ONLINE” con sede social en y administración central en Entrada 123, 1096 EB Ámsterdam, una autorización especial para reducir el período de vigencia de los contratos de seguros suscritos por IIC en su calidad de asegurador, conforme a lo previsto en el artículo 195.1.b) de la Ley de Supervisión Financiera neerlandesa. Con arreglo a dicha autorización, los administradores han rescindido todas las pólizas de seguro de INEAS con efectos a partir de las cero del 31 de agosto de 2010. Para obtener más información, consúltese el sitio web que corresponda: <http://www.ineas.nl>; <http://www.ineas.de>; <http://www.ladycaronline.es>; <http://ineas.es>; <http://www.ineas.fr>” (folio 36).*

*2. Según IG, los administradores designados por el juez encargaron, para todos los mercados europeos en los que la sociedad operaba, a la empresa KPMG para que ésta propusiera a diferentes grupos aseguradores la posibilidad de traspasarles la cartera de clientes. Asegura IG que desconoce cuántos grupos fueron contactados para ese proceso en España, pero afirma que entre los grupos internacionales estaban Allianz, Axa y Generali (folio 23).*

*3. Según IG, ninguno de los grupos contactados aceptó la oferta de traspaso de cartera. Al quedar desierto el proceso iniciado por KPMG, posteriormente, IG alcanzó un acuerdo con IIC para la cesión de los*

---

<sup>1</sup> Tribunal de Primera Instancia de Ámsterdam

*datos necesarios para la comunicación de oferta de un nuevo seguro a todos los asegurados para evitar que ninguno quedase repentinamente sin cobertura, aprobado por el Juez holandés que había resuelto la cancelación anticipada de todas las pólizas (folio 23).*

*4. A finales de julio de 2010, según IG, ésta fue contactada por IIC, pues la Administración Judicial deseaba ofrecer alternativas de aseguramiento para que sus clientes no quedasen repentinamente sin cobertura cuando tuviera efecto la cancelación anticipada de la cartera (fecha a efectos fijada por el juez, 31 de agosto de 2010) (folio 23).*

*5. Según IG, el administrador judicial de IIC informó a la Dirección General de Seguros (DGS) del Ministerio de Economía de Economía de España, recibiendo el 30 de julio de 2010 confirmación de que no había objeciones por parte de la Subdirección de Ordenación del Mercado de la misma DGS (folios 23 y 25-26).*

*6. Consta en el expediente una nota de prensa publicada por IG, con fecha 6 de agosto de 2010, comunicando un acuerdo entre la correduría de seguros IB y los administradores nombrados judicialmente de INEAS. Según dicha nota, "INEAS, compañía de seguros con presencia en varios países europeos, y que operaba en España en régimen de Libre Prestación de Servicios, se ha visto afectada por la crisis internacional que la ha llevado a la suspensión de sus operaciones. La autoridad judicial holandesa ha dictado la cancelación anticipada de todas sus pólizas con fecha de 1 de septiembre de 2010. El acuerdo firmado permite que los actuales clientes de INEAS, que quedan sin cobertura a partir de esa fecha, pueden acceder en condiciones favorables y con un procedimiento simplificado, mediante tramitación automática, a unas nuevas coberturas de seguro de coche en un grupo internacional de máxima solvencia" (folio 35).*

*7. Asegura IG que accedió a los datos de los clientes después de varias comunicaciones remitidas a los mismos por IIC informándoles de la resolución del Tribunal de Justicia de Ámsterdam y de la cesión de datos a IB (folio 24).*

*8. Según IG, IB realizó una oferta a los clientes de IIC por la que ofreció un procedimiento 100% Internet para contratar una nueva póliza. Se ofertó contratar nuevas pólizas a partir del 1 de septiembre de 2010, incluyendo la posibilidad de obtener una cobertura provisional durante 15 días, durante los cuales los clientes podían decidir otras alternativas del mercado (folio 24).*

*9. Según IG, el Consorcio de Compensación de Seguros, que normalmente se encarga de cubrir el riesgo de una compañía en liquidación, no podía actuar en este caso al operar la compañía IIC en España en el marco de la Directiva europea sobre libre prestación de servicios (folios 23). Según la denunciante, los consumidores en*

*España que contrataron su póliza a través de Internet con INEAS fueron informados de la intervención de INEAS por la propia compañía. Aporta una comunicación por mail de fecha 10 de agosto de 2010 realizada por INEAS a uno de los socios de ADICAE y remitido a ADICAE por el socio, en el que INEAS informa al asegurado de que a partir del 1 de septiembre de 2010 deberá contratar un nuevo seguro de coche debido a que IIC ha sido liquidada mediante resolución del Tribunal de Justicia de Ámsterdam y que los administradores de IIC han llegado a un acuerdo con Internet Broker SL para que ésta última proporcione alternativas ventajosas a los actuales clientes de INEAS (folios 1 y 14 a 16).*

*10. Según la denunciante, las más de 300 personas que han contactado con ADICAE, han mostrado su desacuerdo con el hecho de que, al parecer, sus datos hayan sido adquiridos por IG, ya que al parecer en ningún momento se ha producido una compra de cartera (folio 1). Además, afirma la denunciante que, según la prensa, en España podría haber 10.000 afectados y 90.000 en toda Europa (folio 10).*

*11. La denunciante aporta asimismo un e-mail de fecha 18 de agosto de 2010 remitido por IG a uno de los afectados en el que anuncia la existencia de una oferta en la que tendrán en cuenta los beneficios de antigüedad y no siniestralidad (folio 17).*

*12. Según IG, la cifra inicial de clientes que tenía IIC era de unos 11.000, de los que 1.188 han formalizado la póliza propuesta por IB (en el mercado español hay unos 24.000.000 de seguros de automóviles). Unos 400 clientes obtuvieron una cobertura provisional gratuita y al final no la formalizaron porque escogieron otro seguro diferente, una vez hechas las comparaciones oportunas (folio 24).*

*13. Según IG, realizan seguros on line las siguientes compañías: Balumba, Línea Directa, Direct Seguros, Fénix Directo y Clickseguros (folio 24).”*

6. En consecuencia con los anteriores hechos acreditados el primero de los cuales es la intervención de la empresa IIC por el *Tribunal de Primera Instancia de Ámsterdam*, con fecha 26 de noviembre de 2010, la DI eleva al Consejo Propuesta de Archivo de las actuaciones realizadas, por considerar que no existen indicios de que la actuación de IG haya sido contraria a la LDC, puesto que dice la DI respecto al artículo 1 que, ...“*si bien se ha producido un acuerdo entre IIC e IG, no tiene objeto ni efecto restrictivo de la competencia puesto que ante la liquidación por vía judicial de IIC y tras ofrecer sin éxito a diferentes grupos aseguradores el traspaso de su cartera de clientes, IIC cedió a IG los datos necesarios para evitar que sus clientes quedasen repentinamente sin cobertura de seguro, permitiéndose incluso la posibilidad de que rechazasen el seguro de IG a favor de otras compañías*”... En cuanto a los artículos 2 y 3 de la LDC la DI afirma que no existen indicios de abuso o deslealtad pero, en todo caso, no se dan las

condiciones de posición de dominio en el mercado relevante o de afectación del interés público.

7. El Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia deliberó y falló esta Resolución en su reunión de 1 de diciembre de 2010.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.-** El artículo 49.3 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC), dispone que el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia, a propuesta de la DI, podrá no incoar los procedimientos derivados de la presunta realización de las conductas prohibidas por los artículos 1, 2 y 3 de esta Ley y archivar las actuaciones que se hayan llevado a cabo cuando no aprecie indicios de infracción de la LDC en los hechos investigados.

Además el artículo 25.5 del Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC), aprobado por Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero (BOE 27.02.2008), dispone que el acuerdo de no iniciación del procedimiento del Consejo de la CNC, a propuesta de la DI, deberá comunicarse al denunciante, indicando los motivos por los que no procede la iniciación del procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 49 de la LDC.

**SEGUNDO.-** Como bien dice la Di en su Informe y Propuesta de Archivo, en este expediente se enjuicia si la adquisición y utilización, por parte de Internet Broker, S.L.U. (IB), correduría de **Internauto Gestión, SA**, de datos de pólizas de seguros de clientes de IIC, cuyo nombre comercial en España es INEAS, para realizar una oferta de nuevas pólizas a esos clientes, supone una infracción de la LDC.

Ha quedado acreditado en el expediente (Antecedente 5) que el Tribunal de Justicia de Ámsterdam intervino la empresa IIC y nombró a unos administradores para que gestionaran la liquidación de la misma.

Asimismo ha quedado acreditado (Antecedente 5) que el proceso de selección de la aseguradora a la que se traspasaría la cartera de clientes lo llevó a cabo una consultora (KPMG), que lo ofertó a varias empresas de seguros, entre ellas Allianz, Axa y Generali, sin que ninguna compañía tuviera interés en quedarse con la cartera, quedando desierto el concurso.

Ante esa situación y según la información que consta en el expediente IG llegó a un acuerdo con IIC, para que ésta le cediera los datos necesarios de los asegurados de España de forma que, antes de la rescisión obligatoria de las pólizas de IIC el 31 de agosto de 2010, IG pudiera realizar una oferta de un nuevo seguro y evitar la repentina pérdida de cobertura. La posible ventaja competitiva a la que alude el denunciante, el conocimiento por parte de IG de la antigüedad y siniestralidad de los asegurados, que no tienen otras aseguradoras por tratarse de pólizas en Libre Prestación de Servicios, debe analizarse en primer lugar en la situación en que se produce, resolver la

inminencia de la pérdida de cobertura por los clientes, y en segundo lugar y más importante la oferta realizada que permite una cobertura transitoria y provisional gratuita de 15 días, a partir de la cual si los clientes no estaban conformes, podían acudir a otras aseguradoras.

Añadido a lo anterior el peso de ICC en el mercado español era muy reducido. Según el denunciante serían unos 10.000 afectados en España y 90.000 en Europa. De acuerdo con la información aportada por IG mientras en España hay un total de pólizas de seguro de automóvil de 24 millones, el número total de asegurados de IIC era de 11.000. De estos IG formalizó 1.188 pólizas y 400 a los que prestó la cobertura provisional escogieron otro asegurador (Antecedente 5).

Por consiguiente, a la vista de la información que consta en el expediente, del contexto en que se producen los hechos objeto de la denuncia y del número de asegurados afectados por la conducta, el Consejo considera que no existen indicios de que la conducta de la denunciada pueda afectar a la competencia, sin perjuicio de los aspectos de tratamiento de datos personales que no son competencia de este órgano.

En consecuencia con lo anterior, vistos los preceptos citados y los demás de general aplicación, el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia.

## **RESUELVE**

**ÚNICO.-** No incoar procedimiento sancionador y archivar las actuaciones seguidas por la Dirección de Investigación en el expediente S/0296/10, ADICAE/Internet Broker, por no apreciar en la conducta denunciada indicios de infracción de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Investigación, y notifíquese a la denunciante y a la denunciada, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno en vía administrativa, pudiendo interponerse recurso contencioso administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses contados desde su notificación.