

CUADERNOS DE CONSUMO N.º. 32

Guía de protección de los datos personales de los consumidores



CUADERNOS DE CONSUMO N° 32

Guía de protección de los datos personales de los consumidores



Autor: Roberto L. Ferrer Serrano

Edita: GOBIERNO DE ARAGÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Edición: Marzo 2007

Tirada: 3.000 ejemplares

Internet: portal.aragon.es

www.aragon.es/consumo

Imprime: ARPIrelieve

D.L.: Z-0867/07

ISSN:1696-1382

Índice

Presentación departamento	5
Presentación de la Fundación “Privacidad y sociedad del conocimiento”	7
El consumo en la sociedad de la información y en la sociedad de la comunicación	9
Protección de datos de carácter personal.....	10
Definición de tratamiento de datos personales.....	11
Principios básicos del tratamiento de datos personales.....	11
Principio de finalidad.....	11
Principio de información.....	11
Principio del consentimiento.....	13
¿Siempre es obligatorio pedir el consentimiento del titular?.....	14
Casos en los que no es necesario obtener consentimiento para la recogida y el tratamiento de datos personales.....	15
Concepto de dato de carácter personal.....	15
Concepto de fichero de datos personales.....	15
Tipos de datos de carácter personal.....	16
¿Qué tipo de ficheros pueden crearse?.....	16
Dinámica del tratamiento de datos de carácter personal. La cesión de datos personales	17
Concepto de cesión de datos. Relevancia para los consumidores.....	17
Casos en los que no es necesario obtener consentimiento para la cesión de datos personales.....	18
La obligación de guardar secreto y de mantener la confidencialidad de los datos recogidos	19
Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal	19
Infracciones y sanciones.....	20
Tratamiento de datos con fines relacionados con el consumo: algunos conceptos básicos	20
El tratamiento de datos de registros impagados	24
El tratamiento de datos con fines publicitarios	27
Las Listas Robinson.....	29
Cómo pueden los consumidores controlar sus datos personales	29
Derecho de acceso.....	29
Derecho de cancelación.....	31
Derecho de oposición.....	32
Tutela de derechos	33
Cómo actuar en caso de observar un tratamiento incorrecto de sus datos personales	33
Modelo de escrito para ejercitar el derecho de acceso.....	34
Modelo de escrito para ejercitar el derecho de rectificación.....	35
Modelo de escrito para ejercitar el derecho de cancelación.....	36
Modelo de ejercicio del derecho de oposición.....	37
Modelo de reclamación de tutela por denegación del derecho de acceso.....	38
Modelo de denuncia ante la agencia española de protección de datos.....	39
Conviene recordar:	41
Normativa básica	42
Glosario	43
Organismos y direcciones de interés	47



Los titulares de los diarios recogen con frecuencia aspectos relacionados con la protección de los datos personales, lo que revela una sensibilidad informativa y social a la que no es ajeno el Departamento de Salud y Consumo, a quien en el marco de sus atribuciones le compete aconsejar a los consumidores para evitar posibles situaciones de indefensión jurídica.

En el siglo de las nuevas tecnologías se hace más patente aún el deber institucional de garantizar la intimidad personal y familiar, así como el pleno ejercicio de los derechos fundamentales, mandato constitucional que ha sido objeto de desarrollo por La Ley de Protección de Datos de Carácter Personal de 1999.

Los supuestos que afectan a los consumidores se refieren en la mayoría de las ocasiones a la solvencia patrimonial y de crédito, por impago de una factura con la que se está en desacuerdo, entre otros, desembocando en una situación no deseada por el ciudadano, simplemente por desconocimiento de la normativa.

La empresa acreedora y el responsable del fichero tienen la obligación de informar al consumidor, y éste ostenta unos derechos que puede y debe exigir. No obstante, en algunas ocasiones el resultado no ha sido el deseado y, en consecuencia, éste es uno de los extremos en los que los poderes públicos deben velar por el correcto cumplimiento de las reglas del juego.

Esta materia constituye, en el ámbito del consumo, uno de los campos más propicios para la consulta y reclamación por parte de los consumidores y usuarios. La edición de esta guía tiene como finalidad esencial contribuir a la divulgación y comprensión de la normativa aplicable. Confiamos en que cumpla adecuadamente con el objetivo marcado y redunde en un beneficio práctico para quienes la consulten, orientándoles en el mejor ejercicio de sus derechos.

Luisa María Noeno Ceamanos

CONSEJERA DE SALUD Y CONSUMO



La protección del consumidor en la Sociedad de la Información es sin duda alguna un elemento fundamental a considerar dentro del Derecho del Consumo, también en nuestra Comunidad Autónoma, la cual no es ajena ni a las preocupaciones de sus ciudadanos en esta materia, ni a la de las empresas que se encuentran radicadas en nuestra Comunidad y que prestan todo tipo de servicios.

La legislación aragonesa se ha hecho eco de esta necesidad expresamente y así el artículo 35 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón efectúa una remisión a la cuestión de la Sociedad de la Información, entendiendo que constituye un acto de consumo cualquier forma de intercambio de productos, bienes o servicios, independientemente de que tenga como característica principal el hecho de llevarse a cabo mediante medios telemáticos, informáticos o electrónicos, sin presencia física simultánea de los contratantes o sus representantes.

Por otro lado el consumidor aragonés se enfrenta como el resto de los ciudadanos al llamado “Gran Hermano”, un Estado que mantiene una capacidad de control de la mayoría de sus actividades vitales, pero especialmente en materia de consumo se enfrenta también a los peligros de los llamados “pequeños hermanos” y que consisten no solamente en los tratamientos de datos visibles que se producen cada vez que el ciudadano los entrega para obtener bienes o servicios, sino muy especialmente los tratamientos de datos “invisibles” que provienen de la minería de datos (data mining), programas de gestión de la clientela, etc.

No debe olvidarse que el Derecho de Protección de Datos es uno de los Derechos Fundamentales que más necesidad tiene de darse a conocer tanto a las empresas como a los ciudadanos y es por ello que resulta imprescindible que Instituciones Públicas y Privadas lideren este movimiento.

La Fundación “Privacidad y Sociedad del Conocimiento” pretende contribuir al desarrollo de los ciudadanos aragoneses dentro de la Sociedad de la Información en la que nos encontramos inmersos.

Vivimos un mundo en el que la información marca ya casi todos nuestros pasos. Lograr que esta realidad incontestable sea beneficiosa no solamente para el individuo sino para toda la sociedad en su conjunto es una tarea en la que confluyen numerosos factores y hay peligros, tanto para nuestra libertad como para nuestra intimidad personal, que pueden y deben afrontarse.

Roberto L. Ferrer Serrano

PRESIDENTE DE LA FUNDACIÓN “PRIVACIDAD Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO”





El consumo en la sociedad de la información y en la sociedad de la comunicación

Vivimos buenos tiempos. La Sociedad de la Información nos permite disponer de acceso a más cantidad de información y con mayor profundidad de la que nunca nadie imaginó que podría tener a su alcance. Es posible que los jóvenes sean hoy día quizá más inteligentes, pero lo que es indiscutiblemente cierto, es que tienen acceso a una extraordinaria cantidad y calidad de información y eso, cuando se usa correctamente, no solamente repercute en la construcción de un mundo más avanzado y mejor, sino que asegura que vaya a seguir siéndolo en el futuro. En la actualidad todo el mundo contribuye en algún modo para crear las condiciones en que el acceso a la información se desarrolle de forma viva y dinámica.

Pero la Sociedad de la Información es también la Sociedad de la Comunicación. Comunicarse implica transferir datos de unas personas a otras y debe tenerse en cuenta que una cosa es saber utilizar el ordenador o el teléfono móvil y otra cosa es saber controlar las consecuencias que toda transferencia de datos conlleva para la privacidad. Muy poca gente ha oído hablar de la minería de datos (data mining) o de la gestión comercial de la clientela (CRM), sin embargo son inherentes a la transferencia de datos (dentro y fuera de Internet).

En realidad la tecnología tiene dos caras, una positiva ya que a la mayoría de la gente no nos molesta, en principio, que empresas especializadas traten informáticamente la estela de datos que vamos dejando, en Internet, en las compras con tarjetas comerciales, de créditos, etc, para que elaboren un perfil de nuestra personalidad. En principio no está mal del todo que alguien seleccione el tipo de publicidad que nos envían y así nos evitamos la molestia de recibir todavía más publicidad sobre cosas que no nos interesan en absoluto, pero claro, también existe un lado negativo: si de nuestro perfil, deducen hechos que pertenecen a nuestra intimidad (acierten o no) esto debe ser preocupante porque puede tener consecuencias para nuestra imagen en el trabajo, con nuestros amigos, al ir al banco, etc.

Hace falta una educación de la privacidad, pero la de la gente sencilla, la que nunca aparece en la prensa pero que tiene amigos, trabajo, contrata seguros, pide préstamos bancarios, envía un currículum, etc. Las consecuencias se ven, como ya se ha dicho, en la esfera personal, especialmente de los jóvenes, pero hay que tener en cuenta que a los jóvenes se les contrata en las empresas y en muchos casos se les sienta delante de un ordenador con esa casi nula percepción de las consecuencias que el descuido para la privacidad puede acarrear.

En las empresas se trabaja con datos constantemente, muchos de ellos personales, sin embargo, los consumidores deben tener en cuenta que existen algunas amenazas para la privacidad que son reales, algunas llegan como ya se ha dicho, de la solicitud y entrega descuidada de nuestros datos personales, pero otras vienen naturalmente, de la utilización masiva de Internet.





Puntos a tener en cuenta

- **Definición de Tratamiento de datos personales**
- **Principios básicos del tratamiento de datos personales**
- **Concepto básico de dato de carácter personal**
- **¿Siempre es obligatorio pedir el consentimiento del titular?**
- **Concepto de Dato de carácter personal**
- **Concepto de Fichero de datos personales**
- **Tipos de datos de carácter personal**
- **¿Qué tipos de ficheros pueden crearse?**

Protección de datos de carácter personal

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental de las personas físicas, que busca proteger su intimidad y privacidad frente a la recogida, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales por terceros. Por ello, la Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de datos, reconoce a los consumidores y, en general a todos los ciudadanos, una serie de derechos en relación con sus datos personales, que todo el que los trate, ya sea persona física o jurídica, debe respetar.

La Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de datos, sólo protege los datos de personas físicas, quedando al margen los datos de personas jurídicas, es decir, las empresas, asociaciones, sociedades, etc, cuyos datos no son susceptibles de protección por parte de esta normativa, y que en todo caso, deberán ser defendidos por otras vías.

La Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de datos, lo que pretende es garantizar a la persona física que sus datos personales susceptibles de tratamiento por parte de terceros, tanto sector público como privado, sean utilizados correctamente, de forma que pueda tener un control sobre los mismos, y en todo momento conozca qué va a hacer quien trata sus datos, para qué los recoge y qué datos personales están contenidos en sus bases de datos, cómo los trata y con qué finalidad o a quién se los cede o comunica..

Por eso, establece una serie de obligaciones a los responsables de los tratamientos de datos de carácter personal y una serie de sanciones para el caso de incumplimiento de aquéllas.

Definición de tratamiento de datos personales

La Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal los define como 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.

Se trata por tanto de un concepto bastante amplio que permite incluir en la regulación de protección de datos de carácter personal la práctica totalidad de conductas que obtengan datos de carácter personal.

Principios básicos del tratamiento de datos personales

La normativa sobre protección de datos de carácter personal descansa sobre tres pilares fundamentales, sobre los que descansan todos los demás criterios que puedan ser de aplicación. Por ello, si tenemos bien presente que debemos y podemos exigir que todo tratamiento de nuestros datos personales respete dichos principios, limitaremos enormemente cualquier abuso en la utilización de los mismos.

Principio de finalidad

Aunque la norma es muy escueta en la regulación de este principio, el mismo queda establecido muy claramente:

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquéllas para las que los datos hubieran sido recogidos.

Hay que señalar que la jurisprudencia, además, ha matizado que la expresión “incompatibles” en este contexto se refiere a que no se trate de una finalidad distinta a la que motivó el tratamiento de los datos lo que supone una clara reducción de la potestad de utilización de los datos personales por parte de los responsables de los ficheros.

Principio de información

Otro principio fundamental es el de información y que permite a los consumidores conocer de antemano no solamente la finalidad para la que se solicitan sus datos, sino todas las cuestiones que vayan a resultar necesarias para otorgar o no el consentimiento para que se traten sus datos personales.



El principio general es que una información que no cumpla las menciones mínimas señaladas en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre) infringe el derecho fundamental a la protección de datos ya que este deber de información delimita el alcance del tratamiento a cuyo acotamiento se ceñirá el eventual consentimiento que el afectado pueda prestar acerca del uso de sus datos personales.

El cumplimiento del deber de informar se puede acreditar mediante la confección de formularios de recogida de datos; se trata del método más claro y evidente de acreditación del cumplimiento del deber de información y en su caso del consentimiento para el tratamiento de los datos.

Sin embargo este no es el único medio de informar a los consumidores siendo también admisible cualquier otro sistema de información inequívoco, como por ejemplo la colocación de rótulos o carteles informativos siempre que sean visibles y comprensibles.

Art. 5. 2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

La importancia de que se solicite al consumidor el consentimiento no solamente para obtener sus datos sino especialmente cuando se vayan a ceder a un tercero, queda patente en lo dispuesto en el artículo 11.3 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre), que establece la nulidad del consentimiento si la información que se le ofrece no es suficiente.

A tal fin se establece en dicha norma:

Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquél a quien se pretende.

Artículo 5. Derecho de información en la recogida de datos

1. Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:
 - a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
 - b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
 - c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
 - d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
 - e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.

2. Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de trámite, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.
3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban.
4. Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por el responsable del fichero o su representante, dentro de los tres meses siguientes al momento del registro de los datos, salvo que ya hubiera sido informado con anterioridad, del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, así como de lo previsto en las letras a), d) y e) del apartado 1 del presente artículo.



Principio del consentimiento

El último principio al que nos referiremos, pero no el menos importante, es el del consentimiento y que establece una serie de límites a la utilización de datos personales marcados por la voluntad del consumidor que permitirá o no que su identidad u otras circunstancias personales queden almacenadas en ficheros de quienes les suministran algún producto o servicio.

Artículo 6. Consentimiento del afectado

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.

¿Siempre es obligatorio pedir el consentimiento del titular?

El **artículo 3h)** de la LOPD define el consentimiento como toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen. Se evidencia así el papel fundamental que juega el derecho/deber de información a que antes se ha hecho referencia.

El **artículo 6 LOPD** establece como regla general, que la obtención del consentimiento del afectado para tratar sus datos personales será preciso siempre. Salvo excepciones, la LOPD establece que el responsable de los ficheros tiene que obtener el consentimiento inequívoco de los titulares de los datos almacenados y tratados por él.

En función del tipo de datos que vayan a ser tratados por las empresas en relación a sus trabajadores, la Ley determina la necesidad de una u otra forma de consentimiento:

Datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión o creencias.

Para este tipo de datos la Ley requiere consentimiento expreso y por escrito y cuando se solicite este consentimiento se habrá de informar expresamente al afectado de su derecho a no otorgarlo.

Datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual. Para estos datos se requerirá el consentimiento expreso del afectado o autorización por norma con rango de Ley por razones de interés general.

Datos de carácter personal no recogidos en los grupos anteriores. Se requiere que el consentimiento cumpla los requisitos exigidos en general, es decir que sea libre, inequívoco, específico e informado mediante el cual el afectado manifieste su aceptación con el tratamiento de sus datos personales.

La Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre) recoge una serie de excepciones a la regla general del consentimiento que se concretan en las siguientes:

Casos en los que no es necesario obtener consentimiento para la recogida y el tratamiento de datos personales

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

Concepto de dato de carácter personal

La Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, los define como cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Así, queda comprendida cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento o transmisión concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

La posibilidad de que cualquier información pueda vincularse de alguna forma a nuestra identidad personal (por ejemplo, la fotografía de la casa en que vivimos) pasa a convertirse en un dato de carácter personal.

Pero si quien trata los datos personales lo hace de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona física identificada o identificable, estaremos ante un procedimiento de disociación.

Concepto de fichero de datos personales

Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso. La LOPD afecta tanto a los datos tratados automatizadamente (bases de datos informáticas), como a los almacenados en soporte papel (archivadores, fichas de datos), siempre que los mismos formen un conjunto organizado.



Tipos de datos de carácter personal

Los datos pueden ser

1. De carácter identificativo (nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono, e-mail...)
2. Características personales (fecha de nacimiento, sexo, características físicas...)
3. Circunstancias sociales (aficiones y estilos de vida, licencias, permisos...)
4. Académicos y profesionales (titulación académica, experiencia profesional...)
5. Detalles de empleo (profesión, puesto de trabajo, historial...)
6. De información comercial (actividades y negocios, licencias comerciales...)
7. Económico financieros y de seguros (datos bancarios, datos económicos de nómina...)
8. De transacciones (transacciones financieras, indemnizaciones...)

Niveles de protección de los datos de carácter personal

Los datos de carácter personal necesitan un nivel de protección mayor o menor en función de su propia naturaleza.

Se establecen:

- **Datos de nivel básico:** identificativos del tipo nombre, apellidos, dirección...
- **Datos de nivel medio:** relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, Hacienda Pública, servicios financieros, servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito y cumplimiento o no de obligaciones dinerarias.
- **Datos de nivel alto, especialmente protegidos:** Existen una serie de datos personales que, por su pertenencia a la esfera más delicada de la intimidad de las personas, cuentan con una protección más intensa. Son los relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud y vida sexual.

¿Qué tipo de ficheros pueden crearse?

No existe un número cerrado de tipos de ficheros ya que la creación de los mismos es libre siempre y cuando se ajusten a los principios generales que establece la normativa y que ya hemos mencionado.

La gran mayoría de empresas-tipo utilizan casi siempre, al menos, dos clases de ficheros:

- **Fichero de Personal**, en el que se incluyen datos de los trabajadores de la empresa.
- **Fichero de Clientes y Proveedores**, con los datos necesarios para gestionar su relación con ellos.

Pero el tipo y la cantidad de ficheros que se inscriban, dependerán de la actividad, de la estructura y del organigrama de la empresa, entidad u organización que declare su existencia. Así, pueden existir:

- **Fichero de Publicidad**, con datos de personas a las que se les envía mailing o publicidad de la empresa, felicitaciones, propagandas...
- **Fichero de Currículum Vitae**, con datos de las personas que quieren trabajar en su empresa.
- **Fichero de Reconocimientos médicos**, cuando se realizan revisiones médicas al personal que trabaja en ella.
- **Fichero de Vigilancia y Seguridad**, con datos e imágenes de personas que acceden o visiten la empresa.
- **Fichero de Usuarios, Suscriptores y Foros**, si se tratan datos personales a través de una página web de la empresa, especialmente en los casos en los que se quiere pulsar la opinión, gustos y tendencias de los Consumidores de un sector específico.

Dinámica del tratamiento de datos de carácter personal. La cesión de datos personales

Uno de los mayores riesgos a los que se enfrentan habitualmente los consumidores en relación al tratamiento de sus datos personales es la cesión de los mismos a entidades diferentes a las que éstos les fueron entregados.

Concepto de cesión de datos. Relevancia para los consumidores

Toda revelación de datos realizada a una persona distinta del afectado o interesado. Por ejemplo, si el responsable del fichero comunica los datos de sus trabajadores o de sus clientes a otra empresa, estará cediendo datos personales.

Respecto a la comunicación o cesión de los datos, el artículo 11 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre) regula los supuestos de cesión de datos ajenos al tratamiento.

Los datos personales sólo pueden ser cedidos en los casos en que la cesión tenga por objeto el cumplimiento de los fines directamente relacionados con las funciones del cedente, y siempre con el previo consentimiento del afectado.



Este consentimiento no será necesario en los siguientes casos: (Art.11.2)

Casos en los que no es necesario obtener consentimiento para la cesión de datos personales

- 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 impliquen 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.
- d)** Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tienen atribuidas.
Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas a las del Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.
- e)** Cuando la cesión se produzca entre Administraciones públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.
- f)** Cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero o para realizar los estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

En concreto, en materia de consumo, existen cesiones de datos que se pueden producir sin que sea necesario el consentimiento del consumidor, por ejemplo, un proveedor de bienes o servicios debe ceder los datos personales de sus clientes a la Administración Tributaria para cumplir con sus obligaciones de carácter fiscal.

Sin embargo, cualquier otra cesión que pretendamos realizar sí que deberá contar con el consentimiento del titular de los datos personales, bien del trabajador o en su caso, un cliente (Por ejemplo, se ceden los datos a otra empresa para ofrecer un determinado servicio ajeno al contratado por un consumidor).

La obligación de guardar secreto y de mantener la confidencialidad de los datos recogidos

La Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre), en su artículo 10, impone al responsable del fichero, y a quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos, la obligación de secreto respecto de los mismos y el deber de guardarlos. Estas obligaciones subsisten aun después de cancelados o anulados los datos y los ficheros, y después de finalizar sus relaciones con el responsable del fichero.

Para ello, es muy importante que se adopte una adecuada política de confidencialidad de los datos personales tratados con la finalidad de garantizar su secreto, que debe ser conocida por todos aquellos que tengan acceso a los datos personales recogidos en los ficheros. La forma de llevar a cabo una buena política de confidencialidad en cualquier empresa, entidad u organización responsable del fichero se basa en una serie de medidas como:

- formar en materia de protección de datos personales a todo el personal de la empresa.
- incorporar la política de confidencialidad, que debe ser conocida y aceptada por todo el personal, en el Documento de Seguridad de la empresa.
- mediante la elaboración de cláusulas contractuales en las que se imponga esta obligación de secreto a todos los empleados que traten datos personales.

Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos de carácter personal

En cualquier momento, la Agencia Española de Protección de Datos puede realizar una inspección de toda persona que trate datos personales (empresa, entidad, organización, etc.) para comprobar los ficheros a que hace referencia la presente Ley, recabando sus inspectores cuantas informaciones precisen para el cumplimiento de sus cometidos al objeto de comprobar que se cumple la normativa vigente.

Esta actuación puede iniciarse incluso de oficio, aunque lo habitual es que provenga de una denuncia efectuada por cualquier persona que se sienta perjudicada.

Si la Agencia Española de Protección de Datos descubre que se ha producido algún incumplimiento de las obligaciones impuestas en la misma o una vulneración de derechos de los titulares de los datos, puede iniciar un expediente sancionador, e imponer multas cuyo importe puede ascender a más de seiscientos mil euros (601.012 euros).



Para ello, podrá solicitar la exhibición o el envío de documentos y datos y examinarlos en el lugar en que se encuentren depositados, así como inspeccionar los equipos físicos y lógicos utilizados para el tratamiento de los datos, accediendo a los locales donde se hallen instalados.

Los funcionarios de la Agencia Española de Protección de Datos que ejerzan la inspección a que se refiere el apartado anterior, tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.

Infracciones y sanciones

El artículo 43 de la LOPD establece que los responsables de los ficheros y los encargados de los tratamientos estarán sujetos al régimen sancionador establecido en la presente Ley. El incumplimiento de las obligaciones señaladas en la LOPD, puede ser constitutivo de las siguientes infracciones, descritas en el artículo 44:

- Leves
- Graves
- Muy graves

El artículo 45 de la LOPD recoge el tipo de sanciones que se pueden imponer si la Agencia Española de Protección de Datos considera que la conducta del responsable del fichero es constitutiva de alguna una infracción. Así, las sanciones que puede imponer pueden ser:

- **Leves: multa de hasta 60.101 €**
- **Graves: multa de hasta 300.506 €**
- **Muy graves: multa de hasta 601.012 €**



Tratamiento de datos con fines relacionados con el consumo: algunos conceptos básicos

Hay que tener en cuenta que La Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, incide especialmente en materias que afectan al ámbito de los consumidores en sus artículos 28 al 31, sin perjuicio, claro está, que toda la construcción del sistema español de protección de datos personales (y por derivación, europeo) se encuentra dentro de la totalidad de dicha norma, así como de las concordantes con la misma.

I) Concepto de archivo físico

Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 12.05.2004

Disposición Estudiada: Artículo 2.1 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

La Agencia Española de Protección de Datos sancionó con 60101,21 euros a una entidad bancaria por haber obtenido, uno de sus empleados, datos a través del tablón de anuncios de su parroquia con el fin de realizar envíos publicitarios personalizados.

La Audiencia Nacional definió este concepto de “fichero” como aquel que tuviera una estructura de tal, entendida como un elemento físico dotado de criterios específicos relativos al acceso a la información sobre personas.

II) Obtención de datos sin consentimiento de los afectados

Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid de fecha 15.12.2003

Disposición Estudiada: Artículos 5.1 y 6.1 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

En la recogida y obtención de datos no se informó al interesado sobre el posible tratamiento automatizado de los mismos ni quedó acreditado haber celebrado negocio jurídico alguno con los solicitantes de información sobre los cursos que, por el mero hecho de solicitar dicha información no suscriben una relación negocial con la empresa actora – en el sentido establecido en el Art. 6 de la LOPD para eximir de la necesidad del consentimiento – que permita a ésta automatizar sus datos con cualquier finalidad, esto es, con una finalidad distinta a la información sobre el curso. Los formularios o cupones a través de los cuales los interesados solicitaban información sobre cursos, no contenían información alguna de que sus datos iban a ser tratados automatizadamente para una finalidad, como es la de publicidad propia.

III) Cesión de datos a empresas subcontratadas

Sentencia del Tribunal Supremo de 18.03.2005

Disposición Estudiada: Artículo 11.1 Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

El Tribunal Supremo condenó a una entidad bancaria al abono de una indemnización de más de trescientos mil euros a clientes de un club de lectores por la cesión sin consentimiento de sus datos personales a una financiera subcontrata por la entidad bancaria.



El expediente sancionador se inició por denuncia de unos socios que vieron denegada su tarjeta de pago por aparecer como morosos en un fichero auxiliar de un banco.

Aunque el banco afirmó haber obtenido el consentimiento de los denunciantes para ceder sus datos considerando que, si no se oponían expresamente, estaría legitimado para la cesión, no pudo acreditar que éstos lo hubieran prestado en forma alguna.

La sentencia declara que la intimidad personal se configura como derecho fundamental que deriva de la dignidad de la persona e implica la existencia de un ámbito propio y reservado frente a la acción y conocimiento de los demás.

IV) Obligación de identificar a todas las entidades cesionarias

Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 21.04.2004

Disposición Estudiada: Artículo 11.3 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

Se establece la necesidad de identificar a los cesionarios de los datos de modo que el afectado conozca a cuantas empresas van a cederse sus datos, su identificación y su campo de actuación. Lo contrario supondría la pérdida de control sobre los propios datos personales, lo que vulneraría lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre).

Esta Sentencia tiene un indudable interés por cuanto que deja clara la ineficacia de la cláusula genérica utilizada por algunas entidades en la que el consumidor consiente el tratamiento de sus datos a empresas de un grupo empresarial genéricamente definido y sin mencionar todos y cada uno de los responsables de los ficheros que vayan a tratar los datos.

V) Cancelación de datos

Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 21.01.2004

Disposición Estudiada: Artículo 4.5 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

Una sala de Bingo mantuvo los datos del afectado en el fichero de control de accesos. En especial, el mantenimiento de los datos contraviene lo previsto específicamente en materia de control de acceso a casinos y salas de bingo en la Instrucción 2/1996, de 1 de Marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, cuya norma quinta establece: "Los datos de carácter personal deberán ser destruidos cuando haya transcurrido el plazo de seis meses contando a partir de la fecha del último acceso".

VI) Exigencia de cautelas sobre obtención del consentimiento

Sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 26.11.2003

Disposición Estudiada: Artículo 6.1 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

La empresa ha sido la encargada de personalizar los datos de una campaña publicitaria por cuenta de un tercero lo que implica un tratamiento de datos en cuanto se traduce en la grabación de datos personales, y sin que mediase el consentimiento inequívoco del afectado, vulnerándose el Art. 6.1 de la LOPD. La empresa no puede sostener que no tenía sospechas de que no existía consentimiento de los afectados y seguir operando sin adoptar cautela alguna, lo que se califica como conducta negligente e impropia respecto de aquellas empresas que operan en el mercado de datos.

Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 26.04.2005

Disposición Estudiada: Artículos 3d) y 12 Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

Una editorial contrató con una empresa la realización de una campaña publicitaria consistente en el envío de determinadas invitaciones a un gran número de personas (segmentadas en función de distintos criterios).

Aunque no efectuase personalmente el tratamiento, la editorial fue responsable de las decisiones sobre su uso, aunque no tuviera la disponibilidad material de los datos.

La externalización de los servicios (requisitos Art. 12 LOPD) no puede dejar en la impunidad a aquellos agentes que, con capacidad de decisión, intervienen en el proceso.

VII) Censo electoral

Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 15.12.2004

Disposición Estudiada: Artículo 3. j) Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal

Esta interesante resolución judicial establece el criterio de que el censo electoral no puede suponer una fuente de acceso público que autorice el uso de los datos que contiene sin necesidad de obtener el consentimiento previo de los afectados porque el Real Decreto 1332/1994, de 20 de junio, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal, tiene una exclusiva finalidad de ordenar el comercio minorista en las ventas a distancia y se remite a la antigua LORTAD que excluye del régimen general de la cesión sin consentimiento del afectado los ficheros de titularidad pública, exigiendo para la transferencia de los datos a ficheros de titularidad privada el consentimiento del afectado. El artículo 39.3 de la Ley 7/1996, de 15 de



enero, de Ordenación del Comercio Minorista, establece que deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre condiciones generales de contratación, protección de los menores y respeto a la intimidad. Cuando se utilicen datos personales procedentes de fuentes accesibles al público para la realización de comunicaciones comerciales, se proporcionará al destinatario la información que señala la LOPD y se ofrecerá al destinatario la oportunidad de oponerse a la recepción de las mismas. Se remite además a las sentencias de la misma Sala de 18-10-00 y 23-9-02 en las que además ve corroborada esta tesis por el método contemplado por la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal para la confección del llamado censo promocional, pues se prevé que en el documento de empadronamiento el afectado pueda manifestar su oposición a aparecer en el censo promocional, con la particularidad añadida de que el plazo de vigencia de tal censo es de un año, transcurrido el cual la lista pierde su carácter de fuente de acceso público. El artículo 3J) de la LOPD considera como datos accesibles al público aquéllos que se encuentran a disposición del público en general, no impedida por cualquier norma limitativa, y están recogidos en medios tales como censos, anuarios, bases de datos públicas, repertorios de jurisprudencia, archivos de prensa, repertorios telefónicos o análogos, así como los datos publicados en forma de listas de personas pertenecientes a grupos profesionales que contengan únicamente los nombres, títulos, profesión, actividad, grados académicos, dirección e indicación de su pertenencia al grupo.

El tratamiento de datos de registros impagados

Nos encontramos ante un tipo de tratamientos que tienen una regulación específica en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y que encuentran especial motivo de preocupación entre los consumidores por cuanto que los mismos vienen siendo objeto de una práctica dudosa, pero de indudable incidencia en la vida ciudadana, tanto por la cantidad de ocasiones en las que aparece como por la relevancia en algunas ocasiones de aparecer inscrito en alguno de estos ficheros.

A pesar de que no existe una información estadística fiable para determinar la incidencia de este problema en Aragón, nos consta que se trata de una cuestión recurrente según el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, José Luis Piñar, quien compareció en la Comisión Constitucional del Congreso para presentar la memoria correspondiente al año 2005.

Las empresas de telecomunicaciones y las entidades financieras fueron el pasado año las que acumularon un mayor número de infracciones por vulnerar la legislación sobre la protección de datos de carácter personal.

El sector de las telecomunicaciones acumuló el 24 por ciento de las inspecciones y el 29 por ciento de las sanciones, y la infracción más frecuente es la vulneración del principio de "calidad de datos" por incluir de una forma indebida a abonados como "deudores" en los ficheros comunes de morosidad que tienen estas empresas.



La Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre) establece en su artículo 29 “Prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito” que:

- 1.** Quienes se dediquen a la prestación de servicios de información sobre la solvencia patrimonial y el crédito sólo podrán tratar datos de carácter personal obtenidos de los registros y las fuentes accesibles al público establecidos al efecto o procedentes de informaciones facilitadas por el interesado o con su consentimiento.
- 2.** Podrán tratarse también datos de carácter personal relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por el acreedor o por quien actúe por su cuenta o interés. En estos casos se notificará a los interesados respecto de los que hayan registrado datos de carácter personal en ficheros, en el plazo de treinta días desde dicho registro, una referencia de los que hubiesen sido incluidos y se les informará de su derecho a recabar información de la totalidad de ellos, en los términos establecidos por la presente Ley.
- 3.** En los supuestos a que se refieren los dos apartados anteriores, cuando el interesado lo solicite, el responsable del tratamiento le comunicará los datos, así como las evaluaciones y apreciaciones que sobre el mismo hayan sido comunicadas durante los últimos seis meses y el nombre y dirección de la persona o entidad a quien se hayan revelado los datos.
- 4.** Sólo se podrán registrar y ceder los datos de carácter personal que sean determinantes para enjuiciar la solvencia económica de los interesados y que no se refieran, cuando sean adversos, a más de seis años, siempre que respondan con veracidad a la situación actual de aquéllos.

En muchas ocasiones la actuación de la Agencia Española de Protección de Datos parece lejana, ante la grave situación de desamparo en la que se encuentran los ciudadanos en relación con los Registros de Reclamación de Impagados y cómo algunas empresas, haciendo caso omiso de la normativa existente de protección de datos, (y de la ética más elemental) envían cartas intimidatorias expresando la posibilidad de la inclusión del ciudadano en dichos registros si no abona la cantidad que la empresa les reclama, sin que dicha cantidad tenga la conformidad del ciudadano o venga respaldada por una situación de exigibilidad de la misma, por ejemplo, derivada de un pronunciamiento judicial.



Esto no supone que la Agencia no actúe, en concreto, y como ejemplo, nos remitimos a una Resolución de la Agencia Española de Protección de Datos de fecha 27 de Julio de 2005, cuyo texto integro es público y puede obtenerse de la dirección: (www.agpd.es)-Canal de Documentación/Resoluciones/Procedimientos Sancionadores la cual finalizó imponiendo a una operadora de telecomunicaciones la sanción de 60.101,21 euros en base a dicho incumplimiento.

Lo cierto es que estas sanciones, cuyas cuantías son enormes, cada vez son más habituales en la actuación de la Agencia de Protección de Datos, con lo que el hecho de que los ciudadanos y los presuntos infractores las conozcan supondrá que estos hechos poco a poco dejen de producirse. La citada Resolución tuvo como motivo la denuncia de un ciudadano contra una operadora de telecomunicaciones que, sin contar con su autorización, cedió sus datos personales a un Registro de Impagados (ASNEF-EQUIFAX), y a dos empresas de gestión de cobro. En concreto, el denunciante manifestó que la inclusión de sus datos personales en el fichero de solvencia económica y patrimonial "Asnef", contravino la normativa sobre protección de datos por cuanto la operadora de telecomunicaciones le incluyó en el citado fichero en relación con una deuda que contenía un importe facturado en exceso. Asimismo manifestó que existía un principio de prueba documental que contradecía la existencia de deuda cierta, vencida y exigible por cuanto, en relación con la deuda que la operadora de telecomunicaciones le reclamaba, existía un procedimiento de reclamación ante la SETSI, a pesar de lo cual, y en fecha posterior, dicha operadora le incluyó en el fichero "Asnef".

La Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, considera en su Norma Primera, Punto 1, como requisitos imprescindibles para registrar los datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, la existencia de una deuda cierta, vencida y exigible sobre la cual se haya requerido previamente el pago.

Quedó acreditado en el expediente, a juicio de la Agencia Española de Protección de Datos, que la operadora de telecomunicaciones incluyó los datos del reclamante en el fichero "Asnef", cuando la certeza, vencimiento y exigibilidad de la misma se encontraban en entredicho, existiendo por tanto un principio de prueba documental que contradice la existencia de dichos requisitos, exigibles para la inclusión de datos personales en un fichero de solvencia.

Es decir, la operadora de telecomunicaciones debió haberse asegurado de la existencia de una deuda cierta, vencida y exigible (no discutida y pendiente de resolución en un procedimiento de reclamación ante la SETSI) antes de incluir dichos datos en un fichero de cumplimiento de obligaciones dinerarias, dadas las repercusiones personales que conlleva estar incluido y permanecer en ese tipo de ficheros.

Existen además con anterioridad pronunciamientos anteriores de la Audiencia Nacional, en concreto la ST de fecha 16 de febrero de 2001, en cuyo Fundamento de Derecho IV señala:

"Vista la conducta de la hoy actora, cabe apreciar que ha hecho uso de unos datos relativos a la insolvencia de una persona, conculcando los principios y garantías establecidas

en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento de Datos de Carácter Personal, concretamente el de la certeza de los datos, que deben ser exactos, de forma que respondan con veracidad a la situación real del afectado, como exige su artículo 4.3.” En el mismo Fundamento de Derecho continúa: “...ha de decirse que la inclusión equivocada o errónea de una persona en el registro de morosos, es un hecho de gran trascendencia de la que se pueden derivar consecuencias muy negativas para el afectado, en su vida profesional, comercial e incluso personal, que no es necesario detallar. En razón de ello, ha de extremarse la diligencia para que los posibles errores no se produzcan, cerciorándose previamente si la persona deudora es realmente aquélla cuyos datos se facilitan a dicho registro”.

Esta doctrina jurisprudencial se mantiene vigente y a tal efecto citaremos la reciente sentencia de la Audiencia Nacional de fecha 29 de Marzo de 2006.

En la misma se confirmó una sanción por importe de 60101.21 euros a un operador de telecomunicaciones por una infracción del artículo 4.3 en relación con el 29.4 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre), tipificada como grave en el artículo 44.3d) de la citada Ley Orgánica.

En nuestra Comunidad, la solución en el caso de que dicha inclusión no sea correcta es la de proceder a iniciar la vía civil o bien denunciar la situación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación General de Aragón.

Este órgano administrativo, en el caso de dictar un laudo arbitral estimatorio de la demanda del consumidor, obligará a la eliminación del consumidor, del registro de impagados, y además, en el caso de nuestra Comunidad, se incluye una cláusula en la que se obliga a la empresa inclusora a certificar al consumidor dicha eliminación.

El tratamiento de datos con fines publicitarios

Este tratamiento se realiza generalmente por empresas especializadas. Se trata de una actividad lícita, expresamente contemplada en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Por tanto, resulta esencial que los datos de los afectados se obtengan con el consentimiento de éstos (y que además hayan sido informados de las consecuencias de dar dicho consentimiento) o bien provengan de una fuente de acceso público.



No es cierto que, según los tópicos más extendidos, los consumidores se encuentren indefensos ante la avalancha publicitaria que sufren en sus buzones. Las sanciones que la Agencia Española de Protección de Datos impone por este motivo no solamente son ejemplares sino que, precisamente, son uno de los supuestos que más frecuentemente son objeto de actuaciones de la Inspección de dicho organismo.

Por eso las empresas han de tener especial cuidado en vigilar el origen de los datos de todas aquellas personas que figuran en los ficheros de clientes para que los envíos se realicen de forma ajustada a la legalidad y con empresas de seriedad y solvencia indiscutibles.

Son objeto de protección jurídica en estos supuestos, el principio de consentimiento o, más técnicamente, el principio de autodeterminación o de libertad informática, tal y como se declara expresamente en la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 5-6-04.

La jurisprudencia constante de la Audiencia Nacional considera que hay que tener en cuenta que se están poniendo en juego derechos fundamentales por lo que hay que adoptar todas las cautelas para hacer frente a los riesgos que **“para los derechos de la personalidad puede suponer el acopio y tratamiento de datos por medios informáticos. Por eso quien solicita la prestación de servicios para remitir publicidad de su actividad comercial a personas cuyos datos son obtenidos de un fichero, no puede desentenderse e ignorar la procedencia, lícita o no, de los mismos.”**

Artículo 30. Tratamientos con fines de publicidad y de prospección comercial.

- 1.** 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.
- 2.** Cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público, de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 5.5 de esta Ley, en cada comunicación que se dirija al interesado se informará del origen de los datos y de la identidad del responsable del tratamiento, así como de los derechos que le asisten.
- 3.** En el ejercicio del derecho de acceso, los interesados tendrán derecho a conocer el origen de sus datos de carácter personal, así como del resto de información a que se refiere el artículo 15.
- 4.** Los interesados tendrán derecho a oponerse, previa petición y sin gastos, al tratamiento de los datos que les conciernan, en cuyo caso serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren en aquél, a su simple solicitud.

Las Listas Robinson

Es un servicio gestionado por la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo, que agrupa a un significativo número de empresas de este sector que tiene como fin reforzar las buenas relaciones entre los profesionales del sector y el público en general.

El Servicio de Listas Robinson se enmarca en el ámbito de la publicidad personalizada, es decir, aquella publicidad que recibe un usuario a su nombre y dirección.

Pueden adherirse al mismo los consumidores con la finalidad de no recibir publicidad, sin embargo también pueden hacerlo los consumidores para que le sea enviada publicidad sobre temas específicos. Personas mayores o que viven en municipios que cuenten con accesos reducidos, enfermos con dificultades para desplazarse, o cualquier otra persona que muestre interés en temas específicos, pueden también beneficiarse de estas listas. De forma similar actúa en otros países como, por ejemplo, Estados Unidos, donde se gestiona por la Direct Marketing Association

Según la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo (FECMD) (<http://www.fecemd.org>), en el preámbulo al CÓDIGO REGULADOR DEL SERVICIO DE LISTAS ROBINSON, este Servicio tiene por objeto permitir a los consumidores eliminar su nombre y dirección de los listados de publicidad con el fin de reducir al mínimo la cantidad de publicidad que reciben en sus hogares en la forma de envíos comerciales que se les dirijan personalmente. La inclusión en las listas no afecta a supuestos de buzoneo indiscriminado pero sí a gran parte de los envíos publicitarios personalmente identificados.

Cómo pueden los consumidores controlar sus datos personales

Derecho de acceso

Se trata de la petición de información sobre los datos personales incluidos en un fichero. Este derecho se ejerce ante el responsable del fichero (Organismo Público o entidad privada) que es quien dispone de los datos. Hay que tener en cuenta que la Agencia Española de Protección de Datos no dispone de sus datos personales sino solamente de la ubicación del citado responsable si el fichero está inscrito en el Registro General de Protección de Datos.

Se trata de una información de mucho interés si queremos controlar qué datos nuestros dispone una determinada entidad. Piénsese, por ejemplo, en el supuesto de envío de publicidad y de la



conveniencia de saber si quien nos la envía tiene nuestros datos debido a una finalidad legítima o le han sido cedidos sin nuestro conocimiento o nuestro consentimiento.

La Agencia Española de Protección de Datos indica que es necesario aportar fotocopia del D.N.I. o documento equivalente que acredite la identidad y sea considerado válido en derecho, para que el responsable del fichero pueda realizar la comprobación oportuna.

También hay que tener en cuenta que el derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en intervalos inferiores a 12 meses, salvo interés legítimo debidamente justificado.

No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.

En el caso de que el responsable del fichero no cumpla con su obligación de proporcionar los datos que obran en su poder en relación a determinado consumidor y por tanto, para que la Agencia Española de Protección de Datos pueda iniciar el procedimiento de tutela de derechos, resulta necesario que haya transcurrido un mes desde la presentación de la solicitud por la que se ejercita el derecho de acceso, sin que se haya producido contestación alguna, y que se aporte copia de ésta junto con el escrito que en su caso haya realizado el responsable del fichero.

Artículo 15. Derecho de acceso.

- 1.** El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener gratuitamente información de sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, el origen de dichos datos, así como las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos.
- 2.** La información podrá obtenerse mediante la mera consulta de los datos por medio de su visualización, o la indicación de los datos que son objeto de tratamiento mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, certificada o no, en forma legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.
- 3.** El derecho de acceso a que se refiere este artículo sólo podrá ser ejercitado a intervalos no inferiores a doce meses, salvo que el interesado acredite un interés legítimo al efecto, en cuyo caso podrán ejercitarlo antes.

Derecho de rectificación

El responsable de un fichero, usualmente una empresa que comercializa bienes o servicios, no solamente tiene derecho a tratar los datos de los consumidores, sino obligación de hacerlo correctamente a fin de que se correspondan con la situación actual del afectado.

Consiste en la petición dirigida al responsable del fichero con el fin de que los datos personales respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Para ello se establece la obligación de hacer efectivo este derecho en el plazo de diez días desde que se le requiera por el interesado.

No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.

Derecho de cancelación

Los consumidores pueden exigir que en el caso de un dato personal resulte innecesario o no pertinente para la finalidad con la que fue recabado, pueda ser cancelado. El dato será bloqueado, es decir, será identificado y reservado con el fin de impedir su tratamiento, conservándose solamente con la finalidad de que las Administraciones Públicas, así como los Juzgados y los Tribunales para determinar posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.

No se exigirá contraprestación alguna por el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.

Artículo 16. Derecho de rectificación y cancelación.

1. El responsable del tratamiento tendrá la obligación de hacer efectivo el derecho de rectificación o cancelación del interesado en el plazo de diez días.
2. Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la presente Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.
3. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.



4. Si los datos rectificadas o cancelados hubieran sido comunicados previamente, el responsable del tratamiento deberá notificar la rectificación o cancelación efectuada a quien se hayan comunicado, en el caso de que se mantenga el tratamiento por este último, que deberá también proceder a la cancelación.
5. Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado.

Derecho de Oposición

Los titulares de los datos pueden instar la oposición al tratamiento automatizado de ese tipo de datos, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre) que establece un principio general de titularidad y de libre disposición de sus datos personales por sus titulares que son los ciudadanos y del que solamente se puede disponer previo consentimiento de los mismos.

Artículo. 6. 4.

En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.

Tutela de derechos

Cuando a un consumidor se le deniegue, total o parcialmente, un derecho de oposición, acceso, rectificación o cancelación, podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos al objeto de que se asegure por ésta el correcto cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal por parte del Responsable del Fichero.

Artículo 18. Tutela de los derechos.

1. Las actuaciones contrarias a lo dispuesto en la presente Ley pueden ser objeto de reclamación por los interesados ante la Agencia de Protección de Datos, en la forma que reglamentariamente se determine.
2. El interesado al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de oposición, acceso, rectificación o cancelación, podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos o, en su caso, del organismo competente de cada Comunidad Autónoma, que deberá asegurarse de la procedencia o improcedencia de la denegación.
3. El plazo máximo en que debe dictarse la resolución expresa de tutela de derechos será de seis meses.



Cómo actuar en caso de observar un tratamiento incorrecto de sus datos personales

Si un consumidor dispone de pruebas que acrediten el incumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, o tiene constancia de ello, puede ponerlo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos. Para ello deberá presentar un escrito de denuncia en los términos que se prevén en el artículo 70 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El Procedimiento Sancionador será el establecido en la vigente Ley Orgánica 15/99 de 13, de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.



Modelo de escrito para ejercitar el derecho de acceso ¹

D/Dña Con DNI Nº (cuya copia se acompaña)
y domicilio en Provincia de
C/ o Pza nº Código Postal

por medio de la presente viene en ejercitar DERECHO DE ACCESO de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y en virtud de lo expuesto

SOLICITA:

Que se le facilite gratuitamente el derecho de acceso a sus ficheros en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, y que se remita fehacientemente la información a la dirección arriba indicada en el plazo de diez días a contar desde la resolución estimatoria de la solicitud de acceso.

Asimismo, se solicita que dicha información comprenda, de modo legible e inteligible, los datos de base que sobre el firmante están incluidos en sus ficheros, los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los mismos, los cesionarios y la especificación de los usos y finalidades para los que se almacenaron.

Así lo solicito en a de de 200

Firmado:

1- Deberá dirigirse a la entidad responsable del fichero donde consten nuestros datos personales un escrito en función del modelo que se acompaña.

Modelo de escrito para ejercitar el derecho de rectificación ²

D/Dña Con DNI Nº (cuya copia se acompaña)
y domicilio en Provincia de
C/ o Pza nº CODIGO POSTAL

por medio de la presente viene en ejercitar DERECHO DE RECTIFICACION aportando los correspondientes justificantes de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y en virtud de lo expuesto y en su virtud, habiendo constatado el incorrecto tratamiento de los siguientes datos personales:

SOLICITA:

Que se proceda a acordar la rectificación de los datos sobre los cuales se ejercita el derecho, que se realice en el plazo de diez días a contar desde la recogida de esta solicitud, y que se le notifique de forma escrita el resultado de la rectificación practicada.

Que en caso de que se acuerde que no procede acceder a practicar total o parcialmente las rectificaciones propuestas, se le comunique motivadamente a fin de, en su caso, solicitar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos, al amparo del artículo 18 de la citada Ley Orgánica 15/1999.

Que si los datos rectificadas hubieran sido comunicados previamente se notifique al responsable del fichero la rectificación practicada, con el fin de que también éste proceda a hacer las correcciones oportunas para que se respete el deber de calidad de los datos a que se refiere el artículo 4 de la mencionada Ley Orgánica 15/1999.

En a de de 20

Firmado:

2- Deberá dirigirse a la entidad responsable del fichero donde consten nuestros datos personales un escrito en función del modelo que se acompaña.

Modelo de escrito para ejercitar el derecho de cancelación ³

D/Dña Con DNI N° (cuya copia se acompaña)
y domicilio en Provincia de
C/ o Pza n° Código Postal

por medio de la presente viene en ejercitar DERECHO DE CANCELACION de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y en virtud de lo expuesto y en su virtud

SOLICITA,

Que se proceda a la cancelación de los datos personales del firmante del presente documento en el plazo máximo de diez días a contar desde la recogida de esta solicitud, y que se le notifique fehacientemente el resultado de la cancelación practicada.

Que en caso de que se acuerde que no procede acceder a practicar total o parcialmente las cancelaciones requeridas, se le comunique motivadamente tal circunstancia a fin de, en su caso, proceder a solicitar la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos, al amparo de lo establecido en la citada Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Que para el caso de que los datos cancelados hubieran sido comunicados previamente a terceros se notifique al responsable del fichero la cancelación practicada con el fin de que también éste proceda a tomar las medidas legalmente establecidas para este supuesto.

En ade de 20

Firmado:

3- Deberá dirigirse a la entidad responsable del fichero donde consten nuestros datos personales un escrito en función del modelo que se acompaña.

Modelo de ejercicio del derecho de oposición ⁴

D./ D^a mayor de edad,
con domicilio en la Calle/Plaza n^o
Localidad Provincia
C.P. con D.N.I. ,

cuya copia se acompaña, por medio del presente escrito, de conformidad con lo previsto en los artículos 6.4, 17 y 30.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, viene en ejercitar derecho de oposición y en consecuencia,

EXPONE :

Que tiene constancia de que se están tratando sus datos personales, o se tiene intención de proceder a su tratamiento en la siguiente situación:

Que se opone al tratamiento de sus datos personales por los siguientes motivos:⁵

En atención a lo expuesto

SOLICITO: Que sea atendido mi ejercicio del derecho de oposición en los términos anteriormente expuestos.

En a de de 20

Firmado:

4- Este escrito deberá dirigirse al Responsable del Fichero al que el consumidor quiera manifestar su oposición al tratamiento de sus datos personales.

5- Describir la situación en la que se produce el tratamiento de sus datos personales y enumerar los motivos por los que el consumidor desea oponerse al mismo.

Modelo de reclamación de tutela por denegación del derecho de acceso

A LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCION DE DATOS

D./ D^a , mayor de edad,
con domicilio en C/Pza nº.....,
Localidad
Provincia C.P..... con D.N.I.

ante la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo establecido en la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, comparece y en relación al responsable del fichero cuyos datos abajo se especifican, han sido verificados los siguientes

HECHOS:

Que con fecha ejercí el derecho de ⁶..... ante el responsable del fichero cuyos datos indico a continuación

RESPONSABLE DEL FICHERO:

DOMICILIO:

LOCALIDAD:

PROVINCIA:

CODIGO POSTAL:

Que el citado ejercicio de derechos no ha sido verificado satisfactoriamente por el mismo a la vista de los siguientes motivos: ⁷

Al objeto de que por parte de la Agencia Española de Protección de Datos se pueda advenir cuanto se ha señalado, se remite la siguiente documentación anexa a este escrito: ⁸

Por todo lo cual

SOLICITA: Que previos los trámites oportunos se le conceda la tutela de la Agencia Española de Protección de Datos al amparo de lo establecido en el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por vulneración del artículo 15 de la referida Ley Orgánica, y de los artículos 12, 13 y 14 del Real Decreto 1332/1994.

En a de de 20

6- Indicar el derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición que se entiendan vulnerados.

7- Indicar el motivo completo de vulneración, por ejemplo:

- No se ha contestado en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud.
- Se ha denegado el acceso completamente, documentándose con copia del escrito.
- No se ha contestado satisfactoriamente a la petición de acceso, documentándose con copia del escrito.

8- Acompañese copia del escrito de petición de acceso sellada por el responsable del fichero, oficina de correos o cualquier otro medio de prueba facilitado por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud de acceso.

Además se acompañará copia de la denegación total del derecho dictado por el responsable del fichero o de la contestación del mismo en la que no se actúa conforme al Derecho.

Modelo de denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos

A LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCION DE DATOS

D./ D^a mayor de edad,
con domicilio en C/Pza nº
Localidad Provincia C.P.
con D.N.I..... ante la Agencia Española de Protección de Datos, de
conformidad con lo establecido en la vigente Ley Orgánica 15/99, de 13 de Diciembre, de
Protección de Datos de carácter personal, comparece y en relación al responsable del fichero
cuyos datos se especifican:

Nombre / razón social:
Dirección de la Oficina / Servicio:
C/Plaza nº C.Postal
Localidad Provincia
han sido verificados los siguientes

HECHOS:

PRIMERO:

SEGUNDO:

TERCERO: Que a fin de acreditar cuanto se ha expuesto se acompañan los siguientes
documentos:

Por todo lo cual,

SOLICITA, Que teniendo por presentado este escrito y, previas las comprobaciones que se estime oportuno realizar, se inicie procedimiento sancionador, y que se me notifique la resolución que recaiga en el mismo al amparo de lo legalmente establecido.

En a de de 20

Firmado:

Conviene recordar

Los datos personales son siempre del consumidor y nunca de las empresas que suministran bienes o servicios que únicamente tienen en derecho (y la obligación) de tratarlos correctamente para la finalidad específica para la que se les han proporcionado (adquirir un bien o servicio).

Los consumidores siempre pueden controlar y limitar el uso que se les vaya a dar a sus datos personales, adoptando una posición activa, sin tener que esperar a que se efectúe un uso incorrecto de los mismos.

Para ello pueden ejercitar los derechos que les confiere la normativa de protección de datos de carácter personal:

- **Derecho de acceso**
- **Derecho de cancelación**
- **Derecho de rectificación**
- **Derecho de oposición**

El consumidor debe exigir secreto sobre los datos personales que se entregan a las empresas suministradoras sin que puedan comunicarse ni cederse fuera de los casos legalmente establecidos

Los consumidores tienen diferentes vías para reclamar los derechos que les vienen legalmente establecidos por la normativa de protección de datos de carácter personal pudiendo acudir a la Agencia Española de Protección de Datos para denunciar cualquier infracción que puedan observar.



Normativa básica

Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Directiva 2002//58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de Junio de 2002 relativa al tratamiento de datos personales y protección de la privacidad en el sector de las comunicaciones (Directiva sobre privacidad y comunicaciones electrónicas).

Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal, 15/99, de 13 de Diciembre.

Reglamento de Medidas de Seguridad aprobado por Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio.

Ley 34/2002, de 11 de Julio, de **Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico**.

Ley General de Telecomunicaciones, Ley 32/2003, de 3 de Noviembre.

Ley 16/2006, de 28 de diciembre, **de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón**.

Ley 26/1984, de 19 de julio, **General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios**.

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, **de mejora de la protección de los consumidores y usuarios**.

Glosario



Accesos autorizados: Autorizaciones concedidas a un usuario para la utilización de los diversos recursos.

Afectado o interesado: Persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento.

Autenticación: Procedimiento de comprobación de la identidad de un usuario.

Consentimiento del interesado: Toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

Contraseña: Información confidencial, frecuentemente constituida por una cadena de caracteres, que puede ser usada en la autenticación de un usuario.

Control de acceso: Mecanismo que en función de la identificación ya autenticada permite acceder a datos o recursos.

Copia del respaldo: Copia de los datos de un fichero automatizado en un soporte que posibilite su recuperación.

Datos de carácter personal: Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Documento de Seguridad: Se trata de un documento de obligado cumplimiento para quienes tratan datos personales de una entidad, que contiene la normativa de seguridad de la misma. El contenido del documento deberá adecuarse, en todo momento, a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos de carácter personal.

Encargado del tratamiento: Persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Fichero: Conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Gestión Comercial de la Clientela: También conocida en su versión inglesa como CRM "Customer Relationship Management" que se utiliza para aplicar técnicas de marketing a datos personales ya obtenidos a fin de adaptar la oferta comercial y de productos de empresas a los gustos y preferencias específicas de un cliente concreto. Ayuda a gestionar clientes y a controlar la relación con los mismos así como de toda actividad comercial.

Identificación: Procedimiento de reconocimiento de la identidad de un usuario.

Incidencia: Cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos.



Minería de Datos: También conocida en su versión inglesa como “data mining” se utiliza para denominar a las técnicas utilizadas por algunas empresas para obtener datos personales a partir de grandes masas de los mismos y elaborar estadísticamente perfiles de personalidad al objeto de utilizarlos con fines comerciales y en especial publicitarios, para mejorar la rentabilidad, el nivel de servicio, redefinir estrategias de márketing, etc.

Procedimiento de disociación: Tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

Recurso: Cualquier parte componente de un sistema de información.

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.

Responsable de seguridad: Persona o personas a las que el responsable del fichero ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las medidas de seguridad aplicables.

Sistemas de información: Conjunto de ficheros automatizados, programas, soportes y equipos empleados para el almacenamiento y tratamiento de datos de carácter personal.

Soporte: Objeto físico susceptible de ser tratado en un sistema de información y sobre el cual se pueden grabar o recuperar datos.

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.

Usuario: Sujeto o proceso autorizado para acceder a datos o recursos.

Organismos y direcciones de interes

Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón

Junta Arbitral de Consumo
Avda. Pablo Gargallo 3, Edificio Infanta Isabel,
1ª Planta
50071 Zaragoza
Tfno: 900 12 13 14
<http://www.aragon.es/consumo>

Huesca

C/ San Jorge, 65
22071 Huesca
Teléfono 974247234
lsanagustin@aragon.es

Teruel

C/ Joaquín Arnau, 22, 4ª planta
44071 Teruel
Teléfono 978603300
sconste@aragon.es

Fundación "Privacidad y Sociedad del Conocimiento"

C/ Zurita nº 18, Pral. Dcha.
50001 Zaragoza
Tfno: 976224141
www.fundacionprivacidad.org
info@fundacionprivacidad.org

Autoridad Común de Control Europol

Secretaría de la Autoridad Común
de Control de Europol
Rue de la Loi 175
B-1048 BRUSSELS
BÉLGICA
<http://europoljsb.ue.eu.int/default.asp?lang=ES>

Agencia Española de Protección de Datos

C/ Jorge Juan, 6
28001- Madrid
Teléfono: 901 100 099
(Área de atención al ciudadano)
Fax: 91 445 56 99
ciudadano@agpd.es

Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid:

Calle Cardenal Marcelo Spínola, 14, 3ª planta
28016 Madrid
Teléfono:+34-91-580.28.74
Fax: +34-91-580.28.76
apdcm@madrid.org
Horario:
9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes no festivos

Agència Catalana de Protecció de Dades:

Carrer Llacuna, 166 7a i 8a planta
(08018 Barcelona)
Teléfono: 902 01 17 10 .
De 9 a 20 h. de lunes a sábado.
consultes.apdcat@gencat.net

Agencia Vasca de Protección de Datos:

C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71, 3ª planta
01008 Vitoria - Gasteiz
Teléfono: +34-945 016 230
Fax: +34-945 016 231
avpd@avpd.es

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Atención al Ciudadano

Paseo de la Castellana, 160. 28071 - Madrid.
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:30 h.
Sábado de 9:00 a 14:00 h.
<http://www.mityc.es/es-ES/Servicios/AtencionCiudadano/>

