

## ÍNDICE

<b>REGULACIÓN</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	5
<b>NUESTROS DATOS PERSONALES</b> .....	6
→ Recogida de nuestros datos personales.....	6
→ Consentimiento para tratar o ceder nuestros datos personales .....	7
• Obtención del consentimiento informado del afectado para el tratamiento de sus datos personales.....	7
• Obtención del consentimiento informado del afectado para la cesión de sus datos personales .....	8
→ Forma de recabar el consentimiento.....	8
→ Revocación del consentimiento.....	8
→ Datos sensibles .....	9
<b>FICHEROS DE DATOS EN FUENTES DE ACCESO PÚBLICO</b> .....	9
<b>NUESTROS DERECHOS</b> .....	10
→ Información sobre el ejercicio de los Derechos de Consulta, Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición.....	10
→ Derecho de consulta a la Agencia de Protección de Datos .....	12
→ A - Derecho de acceso .....	14
• Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de acceso .....	15
→ B - Derecho de cancelación.....	18
• Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de cancelación .....	19
→ C - Derecho de rectificación .....	22
→ Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de rectificación .....	23
→ D - Derecho de oposición .....	26
• Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de oposición .....	27
→ E - Derecho a denunciar ante la Agencia de Protección de Datos .....	30
• Instrucción y modelo para denuncias ante la Agencia de Protección de Datos.....	30
→ F - Derecho de tutela.....	32
→ G - Derecho de indemnización .....	32
→ H - Derechos de abonados y usuarios de servicios de telecomunicaciones .....	33
→ I - Derecho de exclusión de las guías telefónicas.....	34

# Protección de Datos Personales

<b>SERVICIOS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL Y CRÉDITO: “FICHEROS O LISTAS DE MOROSOS”</b> .....	36
→ ¿Qué son los Ficheros de Morosos?.....	36
→ Requisitos para ser incluido en un Fichero de Morosos.....	38
→ Información previa a la inclusión en un Fichero de Morosos.....	39
→ Notificación al deudor de su inclusión en un Fichero de Morosos.....	39
• Características de la notificación.....	39
→ Periodo de conservación de los datos.....	39
→ Acceso a la información contenida en el fichero de morosidad.....	40
→ Responsabilidad del acreedor.....	40
→ Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.....	40
• Reglas para ejercer el derecho de acceso en relación con la inclusión de datos en ficheros de morosidad.....	40
• Reglas para ejercer los derechos de rectificación o cancelación en relación con la inclusión de datos en un fichero de morosidad.....	41
→ Me han incluido en un Registro de Morosos. ¿Qué hago?.....	41
→ Inclusión de ciudadanos en Registros de Morosos por el impago de cláusulas penales (penalizaciones) o disconformidad con la facturación.....	43
→ Operadores de telecomunicaciones e inclusión de consumidores en Registros de Morosos.....	45
→ Jurisprudencia.....	46
<b>ACTIVIDADES PUBLICITARIAS Y DE PROSPECCIÓN COMERCIAL</b> .....	47
→ Derecho a no recibir publicidad no deseada.....	47
→ Ficheros comunes de exclusión del envío de comunicaciones comerciales: “Listas Robinson”.....	50
<b>PERSONAS FALLECIDAS</b> .....	51
<b>MENORES DE EDAD</b> .....	51
→ Consentimiento.....	51
→ Datos familiares.....	51
→ Deber de informar.....	52
→ Recomendaciones.....	52
• En el Colegio.....	52
• Navegar por Internet con los hijos por su seguridad.....	52
• Respetar al menor.....	52
<b>DERECHO AL OLVIDO</b> .....	53
→ ¿Qué es el “derecho al olvido”?.....	53
→ ¿Puedo ejercerlo frente al buscador sin acudir previamente a la fuente original?.....	53
→ Si lo ejerzo frente a un buscador, ¿la información desaparecerá de internet?.....	54
→ ¿Cómo puedo ejercerlo?.....	54
→ ¿Limita el derecho al olvido el derecho a recibir información?.....	54

## REGULACIÓN

- Artículo 10 y 18.4 de la Constitución Española.
- Directiva 95/46/CE, Directiva sobre protección de datos.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. (Última modificación: 5 de marzo de 2011).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. (Última modificación: 8 de marzo de 2012).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen.

## INTRODUCCIÓN

En la vida cotidiana es habitual que los datos que permiten identificar a una persona se recojan y se utilicen para cualquier actividad. Vivimos en la sociedad de la información, cada día se tratan millones de datos personales que son necesarios para el funcionamiento de casi cualquier servicio.

Las administraciones públicas y las empresas privadas siempre han utilizado datos de las personas para poder realizar su trabajo.

Debido al uso de la informática y las nuevas tecnologías, se ha hecho necesario crear leyes y organismos que garanticen la intimidad del ciudadano y el buen uso de estos datos.

De este modo, el derecho fundamental a la protección de datos personales deriva directamente de la Constitución y atribuye a los ciudadanos un poder de disposición sobre estos, la facultad de controlarlos y la capacidad para decidir y disponer sobre los mismos.

Cuando buscamos trabajo, cuando navegamos por Internet, cuando reservamos un hotel o compramos un teléfono móvil facilitamos nuestros datos, nuestro perfil en una red social, fotografías y videos en la red (información sobre nuestra personalidad y actividades). Por este motivo, es necesario que los ciudadanos seamos plenamente conscientes de a quién estamos facilitando nuestros datos y con qué finalidad, así como también conocer cuáles son nuestros derechos y cómo los podemos hacer valer.

Las empresas tienen multitud de métodos legales para recabar nuestros datos personales: a través de sorteos, tarjetas, bonos de compra, etc... y en muchos casos, es el propio interesado quien facilita la información o los mismos figuran en fuentes accesibles al público.

Existe una importante normativa de protección de datos de carácter personal, que tiene por objeto garantizar la defensa del derecho al honor e intimidad de las personas.

Actualmente están regulados los derechos básicos del ciudadano para acceder a los datos que sobre uno mismo tenga una empresa, conociendo cuales son los que figuran en las correspondientes bases de datos, así como conocer cuál será el tratamiento que de los mismos se hará.

Además de éste derecho de acceso básico los ciudadanos disponemos del derecho de rectificación, oposición y cancelación para aquellos supuestos en los que nuestros datos figuren incorrectamente o bien deseemos voluntariamente que los mismos no consten en una determinada base de datos.

Con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales se crea LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS OFICIALES (AEPD), que es el ente de derecho público encargado de controlar, registrar e instruir

los procedimientos que se inicien como consecuencia de denuncias particulares o actuaciones de oficio por infracción de la normativa vigente, emitiendo resoluciones ejecutivas y que agotan la vía administrativa.

Teniendo en consideración que ciertos datos pueden tener especial sensibilidad, como por ejemplo los relativos a solvencia patrimonial y crédito, por su trascendencia económica y que el uso de Internet y de las nuevas tecnologías ha supuesto que cada vez sea más frecuente realizar compras a través de la red o inscribirse en determinadas páginas de ocio, se hace necesario conocer cuáles son nuestros derechos y cómo podemos ejercerlos.

Este folleto tiene por objeto informar y ayudar para saber cómo actuar para proteger nuestros derechos en materia de datos personales, defenderlos y saber cómo comportarse ante el uso de nuestros datos o el de los demás.

## LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Agencia Española de Protección de Datos es el ente de derecho público que vela por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, actuando para ello con plena independencia de las Administraciones Públicas. Siendo sus cometidos los siguientes:

**INFORMAR** sobre el contenido, los principios y las garantías del derecho fundamental a la protección de datos regulados en la Ley de Protección de Datos Personales.

**AYUDAR** al ciudadano a ejercitar sus derechos y a los responsables y encargados de tratamientos a cumplir con las obligaciones que establece la ley.

**TUTELAR** al ciudadano en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición cuando no han sido adecuadamente atendidos por los responsables de los ficheros.

**GARANTIZAR** el derecho a la protección de datos investigando aquellas actuaciones de los responsables o encargado de ficheros que puedan ser contrarias a los principios y garantías contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales. Impone, en su caso, la correspondiente sanción.

Para cualquier consulta, aclaración, reclamación, denuncia, información sobre procedimientos, etc. puede ponerse en contacto en: Agencia Española de Protección de Datos. C/ Jorge Juan, 6, 28001, Madrid, o bien llamar al teléfono del Área de Atención al Ciudadano **901 100 099** o al 91 266 35 17 o por correo electrónico a la dirección **ciudadano@agpd.es** o en la página Web **www.agpd.es** (Canal Ciudadano)

## NUESTROS DATOS PERSONALES

Nuestros datos personales son **la información** sobre la persona que se utiliza por administraciones y empresas privadas.

Un ejemplo de datos personales serían: el nombre y apellidos, la ocupación, la fotografía de una persona, su formación, ingresos, datos bancarios, etc. Y un ejemplo de datos especialmente protegidos son: la ideología, la creencia, la religión, la afiliación sindical, el origen racial, datos de salud y vida sexual, etc.

Las administraciones o empresas que utilicen datos personales de ciudadanos deberán **informar** para qué se van a utilizar, solicitando **consentimiento** para su uso si no existe una norma legal que lo autorice y recabando **sólo aquellos** datos justos y adecuados para la finalidad para la que se solicitan. Además, deberán utilizarse medidas que garanticen su **seguridad** y el **secreto profesional** de los mismos.

Los datos personales de un ciudadano sólo pueden **tratarse**, es decir, **recogerse y emplearse**, bajo unos principios de información, calidad, finalidad, consentimiento y seguridad.

En todos los casos, quién recoge los datos, “el responsable del fichero o tratamiento”, debe cumplir dos obligaciones básicas: **Informarnos y solicitar nuestro consentimiento**.

### Responsable del fichero o del tratamiento los datos personales

Persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que sólo o conjuntamente con otros decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento, aunque no lo realizase materialmente.

## Recogida de nuestros datos personales

Los datos de carácter personal sólo podrán ser recogidos para ser usados con finalidades determinadas y previamente informadas. Estos datos, deberán ser exactos y puestos al día de forma que respondan a la **situación actual** de este.

La recogida de datos puede realizarse de diversas formas: **Verbalmente** (vía telefónica en una contratación, por ejemplo), **por escrito** (impresos), **online** (formularios de páginas web), mediante captación de nuestras imágenes por **cámaras de vigilancia** (supermercados por ejemplo).

## Consentimiento para tratar o ceder nuestros datos personales

Se entiende por consentimiento del interesado, toda manifestación de voluntad, **libre, inequívoca, específica e informada**, mediante la que el interesado consiente el tratamiento (recogida y empleo) de los datos personales que le conciernen.

De esta forma, solo podrán ser objeto de tratamiento o cesión aquellos datos donde el interesado hubiera sido informado de modo expreso, preciso e inequívoco y prestando previamente su consentimiento.

**No hará falta el consentimiento** del interesado cuando:

- Lo autorice la normativa.
- Cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público.
- Cuando sea necesario para cumplir las funciones de las Administraciones Públicas en el ámbito de su competencias.
- Cuando se recaben por el responsable del tratamiento con la ocasión de la celebración de un contrato o precontrato o de la existencia de una relación comercial, laboral o administrativa.

## ■ Obtención del consentimiento informado del afectado para el tratamiento de sus datos personales

Para el tratamiento de los datos de carácter personal del interesado, el responsable del tratamiento debe obtener el consentimiento de éste. De tal forma que dicho responsable **solicitará la autorización** del interesado indicándole qué datos concretos tratará, informándole además de la finalidad para lo que son recabados, los destinatarios de la misma (si los cederá a un tercero), de la posibilidad de ejercitar el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, además de la identidad y dirección del responsable del tratamiento.

La **obtención de nuestro consentimiento** e informar de la recogida de nuestros datos puede hacerse de muchos modos:

- **Visualmente mediante señales o carteles.** Método que se emplea para la videovigilancia y en aquellos casos en los que no existen impresos.
- **Por escrito.** Si se utiliza una ficha o impreso para recoger los datos, una instancia, un formulario etc. esta información debe estar siempre presente de modo obligatorio.
- **Verbalmente** en procesos de atención o contratación telefónica.

Normalmente esta información suele identificarse con títulos del tipo **"información LOPD"**, **"protección de datos personales"** o **"políticas de privacidad"**.

## ■ Obtención del consentimiento informado del afectado para la cesión de sus datos personales

Cuando se solicite el consentimiento del afectado para la **cesión** de su datos personales, éste deberá ser informado de forma que conozca la finalidad a la que se destinarán sus datos y de la actividad empresarial desarrollada por la empresa a la que se ceden los datos. En caso contrario, el consentimiento será **nulo**.

## Forma de recabar el consentimiento

El responsable del tratamiento podrá dirigirse al afectado para recabar su consentimiento **informándole** en los términos descritos en los dos párrafos anteriores. Concediendo además un plazo de **30 días hábiles** para manifestar su negativa al tratamiento y advirtiéndole de que en caso de no pronunciarse al respecto **se entenderá que consiente** el tratamiento de sus datos personales.

Aquellas empresas que presten un servicio al afectado que genere **información periódica y reiterada, o facturación periódica**, la comunicación para obtener el consentimiento podrá llevarse a cabo de forma conjunta a esa información o a la facturación del servicio prestado, siempre que se realice de forma claramente visible y pueda conocer si la comunicación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos.

Cuando el responsable del tratamiento solicite el consentimiento del afectado **durante el proceso de formación de un contrato** para hacer uso de sus datos personales con finalidades distintas al mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir claramente al afectado que manifieste en el contrato su **negativa al tratamiento o comunicación de datos**.

**Recuerde:** revise su contrato antes de aceptarlo, puede que encuentre alguna casilla de verificación que autorice o no la cesión de sus datos a otras empresas y para otros usos distintos del objeto del contrato.

## Revocación del consentimiento

Cuando el afectado desee revocar el consentimiento para tratar su datos personales, podrá hacerlo dirigiéndose al responsable del tratamiento por algún medio de comunicación; se aconseja deje **constancia de ésta de forma fehaciente**. Solicitando además en la comunicación que el responsable le **confirme el cese** del tratamiento.

De este modo, el responsable del tratamiento dispondrá como máximo de **10 días hábiles** a contar desde la recepción de la revocación para cesar el tratamiento y en caso de haber cedido los datos previamente, **deberá comunicarlo a los cesionarios en plazo también de 10 días** para que cesen el tratamiento.



## Datos sensibles

Se consideran sensibles aquellos datos referidos a ideología, creencias, religión, afiliación sindical, salud, origen racial o vida sexual de las personas. Y sólo pueden ser objeto de tratamiento con el **consentimiento expreso** y por escrito del afectado.

## FICHEROS DE DATOS EN FUENTES DE ACCESO PÚBLICO

Fuentes accesibles al público son aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada **por cualquier persona**, no impedida por una norma limitativa, o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación.

Tienen consideración de fuentes de acceso público, **exclusivamente**, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público, los Diarios y Boletines Oficiales y los medios de comunicación.

## NUESTROS DERECHOS

Como norma general, toda persona tiene derecho a saber **por qué y cómo son tratados sus datos personales** y decidir acerca de su tratamiento, de este modo la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) reconoce específicamente a los ciudadanos el derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos, el de acceso, cancelación, rectificación, oposición.

### Información sobre el ejercicio de los Derechos de Consulta, Acceso, Cancelación, Rectificación y Oposición

El ejercicio de estos derechos se realizará **personalmente** por el afectado, que acreditará su identidad (aportando D.N.I.), o por un representante legal que acredite también tal condición además de su capacidad para representar al interesado.

Cuando el afectado se encuentre en **situación de incapacidad o minoría de edad** que le imposibilite el ejercicio personal de estos derechos, podrán ejercitarse por su representante legal, en cuyo caso será necesario que acredite tal condición.

En el caso de que la solicitud **no reúna** los requisitos específicos que figuran en los formularios para ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación u oposición, el responsable del fichero **deberá solicitar la subsanación** de los mismos para que tras la subsanación el interesado pueda recibir la información solicitada.

Estos cuatro derechos son **independientes**, de tal forma que el ejercicio de alguno de ellos no es requisito previo para el ejercicio de otro.

Para el ejercicio de los derechos por afectado se facilitará un medio sencillo y gratuito.

Aunque no se podrá exigir por el responsable del tratamiento cartas certificadas o semejantes para ejercer estos derechos, si es conveniente que el afectado **deje constancia** de haber ejercido dichos derechos. Así, y entre otros medios, podrá solicitarlos a través de los **servicios de atención al público** del responsable o en el **ejercicio de reclamaciones** relacionadas con el servicio prestado o los productos ofertados al mismo. En tal caso, la identidad del interesado se considerará acreditada por los medios establecidos para la identificación de los clientes por la empresa.

**Dos ejemplos:** solicitar el derecho de acceso a la grabación telefónica de la celebración de un contrato telefónico (modelo 12 pág. 51) durante el transcurso de una reclamación, o la solicitud de información sobre los datos contenidos en el "Registro de impagados o morosidad" (ficheros de morosos) en su entidad financiera.

El responsable del tratamiento **deberá contestar a la solicitud** que se le dirija con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros.

## **Acreditar el envío y recepción de la solicitud de los derechos de acceso, cancelación, rectificación u oposición por el interesado.**

El interesado deberá acreditar el envío y recepción de la solicitud del ejercicio de sus derechos. Por tanto, es recomendable que éstos sean presentados al responsable del fichero a través de medios de comunicación que registren la constancia de la solicitud. Entre ellos pueden ser:

- La carta certificada con acuse de recibo y el burofax con certificación de texto y acuse de recibo (tienen un coste y se realizan en la oficina de correos postal).
- Inclusión de la solicitud, con indicación en los hechos reclamados de que se solicita y se adjunta el formulario que corresponda, en Hojas de Quejas o Reclamaciones o a una Solicitud de Arbitraje.
- El simple registro documental del formulario de la solicitud en la empresa responsable del tratamiento de los datos.

Para ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición puede utilizarse por ejemplo una solicitud debidamente registrada ante una **administración pública** o si el responsable ha habilitado sistemas de ejercicio de estos derechos a través de **servicios de atención al cliente, formularios online etc.** en los que se garantice un ejercicio personalísimo, también serán válidos. En estos casos debe guardarse la confirmación electrónica de entrega y/o lectura que es conveniente activar siempre.

## **La Hoja de Quejas y Reclamaciones o la Solicitud de Arbitraje de consumo como medio para solicitar el ejercicio de los derechos.**

Junto a la Hoja de Reclamaciones o la Solicitud de Arbitraje planteada a la empresa reclamada, el cliente-reclamante podrá adjuntar el formulario de solicitud del derecho de acceso, cancelación, rectificación u oposición de sus datos personales, indicando además en ambos medios de reclamación que adjunta dichas solicitudes.

## Derecho de consulta a la Agencia de Protección de Datos

El derecho de consulta **permite saber quién puede haber tratado nuestros datos** personales, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento. Este registro y acceso al mismo es **público y gratuito**.

Todos los responsables deben inscribir sus ficheros ante el Registro General de Protección de datos al que puede accederse desde la dirección <http://www.agpd.es>

The screenshot shows the website of the Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). The header includes the agency's name and logo, a language selector (Castellano, Català, Euskara, Galego, English, Français), and a search bar. The main navigation menu includes: TRANSPARENCIA LA AGENCIA, CANAL DEL CIUDADANO, CANAL DEL RESPONSABLE, RESOLUCIONES Y DOCUMENTOS, FICHEROS INSCRITOS, INTERNACIONAL, and GABINETE DE COMUNICACION. The 'Ficheros inscritos' section is active, showing a breadcrumb trail: Ficheros inscritos > Titularidad Privada > Titularidad privada. The main heading is 'Búsqueda de ficheros de Titularidad Privada'. Below this, there are input fields for 'RESPONSABLE DEL FICHERO', 'Denominación Social del Responsable del Fichero', and 'NIF/CIF'. There is a 'Búsqueda Avanzada' link and a CAPTCHA image with the text 'Introduza el texto de la imagen e4rckzuz'. A '>> Buscar' button is at the bottom. A paragraph of text explains the right of access to the Register, regulated by article 14 of the LOPD, and states that the existence of personal data treatments is public and free, and that the identity of the responsible party is included in the catalog. At the bottom, there is a footer with 'Agencia Española de Protección de Datos © 2014' and links for 'Política de privacidad y aviso legal', 'Requisitos técnicos', 'Aviso de seguridad', and 'Traductor automático'.

**Utilidad:** por ejemplo, si se recibiese una carta o tuviéramos constancia (cuando así nos informa nuestra entidad financiera al solicitar un crédito) de estar registrados en una empresa que gestiona servicios relativos a solvencia patrimonial y crédito “ficheros de morosos” o cualquier otra empresa, tanto pública como privada, **y quisiéramos conocer cómo dirigirnos al responsable del tratamiento de nuestros datos** para saber por qué y quién ha inscrito nuestros datos en sus ficheros, realizaremos los siguientes pasos:

- Acceder al Registro General de Protección de datos en la página web de la Agencia Española de Protección de Datos, escogiendo la opción **“titularidad privada”**.

- De las opciones de búsqueda, usar por ejemplo la incluida en el campo de búsqueda "**Denominación Social del Responsable del Fichero**" y redactar el nombre comercial de la empresa.
- A continuación, le **aparecerán los distintos ficheros** que la empresa tiene inscritos en el registro. De estos **escoja el que coincida con el CIF de la empresa** o el que **se ajuste a la naturaleza** del escrito que se ha recibido o la información de la que dispone.
- Una vez en el fichero podrá visualizar la información sobre el mismo y los **datos de contacto** para comunicarse con la empresa.

Una vez conocidos los datos de contacto del responsable del fichero el ciudadano podrá dirigirse al mismo para solicitar cualquiera de los derechos de Acceso, Cancelación, Rectificación u Oposición.

## A - Derecho de acceso

Toda persona tiene derecho a dirigirse al responsable o encargado de un fichero o tratamiento para **conocer la totalidad de los datos personales que le afecten**, conocer su origen, las finalidades del tratamiento, del tipo de datos registrados, los destinatarios y las posibles transferencias de datos a otros países.

El ejercicio del derecho de acceso permite controlar la exactitud de los datos, y en caso de ser necesario, hacerlos rectificar o cancelar.

Si por ejemplo, en la correspondencia que llega a nuestro domicilio no apareciera, como estipula la Ley, el nombre de la empresa responsable, la Agencia de Protección de Datos **a petición del afectado** trataría de facilitar al interesado los datos necesarios para contactar con el responsable del fichero a través del derecho de Consulta (página 12).

El ejercicio de este derecho se realizará solicitando el derecho de acceso mediante escrito dirigido al responsable del fichero (**MODELO 1**) y obteniendo de forma gratuita la siguiente información: La finalidad del tratamiento, qué tipos de datos se han registrado, el origen de los datos, los destinatarios de los datos y posibles transferencias de datos a otros países.

El interesado **podrá optar** por recibir del responsable del tratamiento del fichero de datos personales la información solicitada entre uno o varios sistemas de consulta: mediante la mera consulta de los datos por medio de su visualización en pantalla, o bien a través de escrito, copia o fotocopia, certificada o no, telecopia, correo electrónico u otro sistema de comunicaciones electrónicas (indíquelo en su solicitud).

**El responsable del fichero o tratamiento** tiene que resolver la solicitud de acceso en un **plazo máximo de un mes** a contar desde la fecha en que haya recibido la misma. Si estima la solicitud el acceso debe hacerse efectivo en un plazo de **10 días hábiles** siguientes a la notificación. Acreditando además el envío y recepción de su respuesta.

El responsable está obligado a contestar a la solicitud independientemente de que **figuren o no datos personales** del solicitante en sus ficheros.

Situaciones en que puede **denegarse** el derecho de acceso:

- Cuando el derecho ya se haya ejercitado en los doce meses anteriores a la solicitud, salvo que se acredite por el interesado un interés legítimo al respecto.
- Cuando la Ley o una norma no lo permita
- Cuando suponga un peligro para la Defensa del Estado o la seguridad pública.
- Cuando al ejercitar este derecho se obstaculizan actuaciones administrativas que aseguren el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Cuando el afectado esté siendo objeto de una actuación inspectora.

Una vez ejercido correctamente el derecho de acceso, si al interesado no se le contesta, se haga fuera de plazo o la respuesta sea insatisfactoria podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, dirigiéndose a la misma con una **"Reclamación de tutela por denegación del derecho de acceso"** (**MODELO 2**) y adjuntando copia de la solicitud del derecho de acceso que envió al responsable del fichero, una fotocopia de su D.N.I. y aquellos documentos que acrediten el envío y recepción de la solicitud al responsable del fichero y cualquier otra documentación que justifique la reclamación.

Los modelos e instrucciones para el ejercicio de este derecho están disponibles en la página Web de la Agencia, **[www.agpd.es](http://www.agpd.es)**

## Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de acceso

Las instrucciones para la cumplimentación de los modelos (**Modelos 1 y 2**) relacionados con el derecho de acceso son las siguientes:

1. 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. En caso de que se actúe a través de representación legal deberá aportarse, además, DNI y documento acreditativo de la representación del representante.
2. El derecho de acceso no podrá llevarse a cabo en intervalos inferiores a 12 meses, salvo interés legítimo debidamente justificado.
3. La Agencia Española de Protección de Datos no dispone de sus datos personales y sólo puede facilitar, en su caso, la dirección de los responsables de los ficheros inscritos. El titular de los datos personales objeto de tratamiento debe dirigirse directamente ante el Organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos.
4. 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, junto con el escrito que en su caso haya realizado el responsable del fichero, alguno de los siguientes documentos:
  - La negativa del responsable del fichero a facilitar la información solicitada.
  - Copia sellada por el responsable del fichero del modelo de petición de acceso.
  - Copia del resguardo del envío por correo certificado o de la copia de la solicitud con el sello de la oficina de correos.
  - Cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud.

# Protección de Datos Personales

## MODELO 1

### EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO <sup>1</sup>

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>2</sup>

Nombre / razón social: .....

Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de acceso: C/Plaza.....  
.....nº.....

C.Postal ..... Localidad ..... Provincia .....

Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>3</sup>

D./Dª....., mayor de edad,  
con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....

C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ....,

del que acompaña copia, por medio del presente escrito ejerce el derecho de acceso, de conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en los artículos 27 y 28 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se desarrolla la misma, y en consecuencia,

#### 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 por correo 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 mi persona 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 concretos usos y finalidades para los que se almacenaron.

En .....a.....de.....de 20.....

#### Firmado

<sup>1</sup> 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. 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.

<sup>2</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.

<sup>3</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.



## MODELO 2

### RECLAMACIÓN DE TUTELA POR DENEGACIÓN DEL DERECHO DE ACCESO <sup>1</sup>

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL

D./D<sup>a</sup>....., mayor de edad,  
con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....  
C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ....

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre/razón social: ..... Dirección de la  
Oficina/Servicio ante el que se ejerce el derecho de acceso: C/Plaza .....  
..... nº ..... C.Postal ..... Localidad .....  
Provincia ..... Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

Por el presente escrito pongo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que, con fecha .....  
....., ejercí el derecho de acceso ante el responsable del fichero señalado, habiéndose  
denegado por éste el citado ejercicio en el siguiente sentido (márquese lo que proceda):

- 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.

Al objeto de que por parte de esa Agencia Española de Protección de Datos se pueda comprobar lo  
señalado, se remite la siguiente documentación anexa a este escrito:

- Copia del escrito de petición de acceso sellada por el responsable del fichero.
- Copia del escrito de petición de acceso sellada por la oficina de correos.
- Copias del resguardo del envío por correo certificado y de la petición de acceso.
- Copia de cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que  
se pueda deducir la recepción de la solicitud de acceso.
- Copia de la denegación de acceso dictada por el responsable del fichero.
- Copia de la contestación del responsable del fichero en la que no se facilita el contenido de la  
información solicitada.

En virtud de cuanto antecede, **SOLICITA** 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 27, 28, 29 y 30 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.

En ..... a ..... de ..... de 20.....

#### Firmado:

<sup>1</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado,  
habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

#### DIRIGIR LA RECLAMACIÓN A ESTA DIRECCIÓN:

ILMO. SR. DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. C/ Jorge Juan, 6.- 28001 MADRID

## B - Derecho de cancelación

Consiste en el derecho a dirigirnos al responsable del fichero para solicitar la **cancelación o bloqueo** de nuestros datos personales porque resultan **incompletos, inexactos o se han tratado de forma ilegal**. La cancelación dará lugar a la supresión de los datos que resulten inadecuados o excesivos.

Aunque se ejercite este derecho los datos pueden quedar bloqueados cuando sea preciso conservarlos a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, de cara a posibles responsabilidades. **Una vez que prescriban las responsabilidades se debe proceder a la total supresión de los datos.**

El derecho de cancelación también servirá para hacer efectivo el derecho a ejercer la **revocación del consentimiento** previamente prestado para el tratamiento de nuestros datos (página 8).

El ejercicio de este derecho se realizará solicitando el derecho de cancelación mediante escrito dirigido al responsable del fichero o tratamiento (**MODELO 3**) que tendrá que resolver la solicitud de cancelación en un **plazo máximo de 10 días hábiles** a contar desde la recepción de la solicitud, debiendo contestar motivadamente a la solicitud con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros. El responsable del fichero **debe acreditar** el envío y recepción de su respuesta.

Si los **datos cancelados hubieran sido cedidos previamente**, el responsable del fichero deberá comunicar la cancelación efectuada **a quien cedió los datos** para que el plazo de 10 días hábiles proceda igualmente a cancelarlos sin tener que comunicar su cancelación al interesado.

Existen excepciones al ejercicio de éste derecho, pudiendo **denegarse el derecho de cancelación** a nuestros datos personales cuando:

- Exista un deber legal de conservación de los datos y durante el plazo establecido en cada caso por la legislación aplicable.
- La conservación del dato sea necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contractuales que vinculen al interesado y justifiquen el tratamiento de los datos.
- La cancelación de los datos pudiese causar perjuicio al propio ciudadano titular de los mismos o a terceros.

Una vez ejercido correctamente el derecho de cancelación, cuando al interesado no le sea contestado, lo hagan fuera de plazo o la respuesta sea insatisfactoria podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, dirigiéndose a la misma con una **"Reclamación de tutela por denegación del derecho de cancelación"** (**MODELO 4**) y adjuntando copia de la solicitud del derecho de cancelación que envió al responsable del fichero, una fotocopia de su D.N.I. y aquellos documentos que acrediten el envío y

recepción de la solicitud al responsable del fichero y cualquier otra documentación que justifique la reclamación.

Los modelos e instrucciones para el ejercicio de este derecho están disponibles en la página Web de la Agencia, **www.agpd.es**, en el apartado Denuncias y Reclamaciones o en las páginas siguientes.

## Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de cancelación

Las instrucciones para la cumplimentación de los modelos (**Modelos 3 y 4**) relacionados con el derecho de cancelación son las siguientes:

1. El Modelo 3 para la solicitud de cancelación de datos personales se utilizará por el afectado cuando desee cancelar y bloquear datos inexactos existentes en un fichero.
2. Para probar el carácter inexacto de los datos que figuran en los ficheros resulta necesaria la aportación de la documentación que lo acredite al responsable del fichero.
3. Debido al carácter personalísimo de los datos de carácter personal es necesario aportar fotocopia del D.N.I. o documento equivalente que pruebe la identidad del afectado y sea considerado válido en derecho de modo que el responsable del fichero pueda constatarla. También puede ejercitarse a través de representante legal.
4. La Agencia Española de Protección de Datos no dispone de sus datos personales y sólo puede facilitar la dirección del responsable de los ficheros inscritos. El afectado o titular de los datos personales debe dirigirse directamente ante el Organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos.
5. Para que la Agencia Española de Protección de Datos pueda iniciar el procedimiento de tutela resulta necesario que hayan transcurrido diez días hábiles sin que el responsable haya hecho efectivo el derecho, y aporte alguno de los siguientes documentos:
  - La negativa del responsable del fichero a la cancelación de los datos solicitados.
  - Copia sellada por el responsable del fichero del modelo de petición de cancelación.
  - Copia del resguardo del envío por correo certificado o de la copia de la solicitud con el sello de la oficina de correos.
  - Cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud.
6. Sin perjuicio del ejercicio del derecho de cancelación, a tenor del art. 16,5 de La Ley Orgánica 15/1999, 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.

## MODELO 3

### EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN <sup>1</sup>

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>2</sup>

Nombre / razón social:.....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de cancelación: C/Plaza.....  
..... n°.....  
C. Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>3</sup>

D./D<sup>a</sup>.....  
mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza ..... n°....., Localidad  
..... Provincia..... C.P. .... Comunidad  
Autónoma ..... con D.N.I....., del que acompaña  
copia, por medio del presente escrito ejerce el derecho de acceso, de conformidad con lo  
previsto en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de  
Datos de Carácter Personal y en los artículos 27 y 28 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de  
diciembre, por el que se desarrolla la misma, y en consecuencia,

#### SOLICITA,

Que se proceda a acordar la cancelación de los datos personales 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 me notifique de forma escrita el resultado de la cancelación practicada.

Que en caso de que se acuerde dentro del plazo de diez días hábiles que no procede acceder a practicar total o parcialmente las cancelaciones propuestas, se me 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 cancelados hubieran sido comunicados previamente se notifique al responsable del fichero la cancelación 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:

<sup>1</sup> Consiste en la petición de cancelación de un dato que resulte innecesario o no pertinente para la finalidad con la que fue recabado. El dato será bloqueado, es decir, será identificado y reservado con el fin de impedir su tratamiento.

<sup>2</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.

<sup>3</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

## MODELO 4

### RECLAMACIÓN DE TUTELA POR DENEGACIÓN DEL DERECHO DE CANCELACIÓN DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>1</sup>

D./D<sup>a</sup>....., mayor de edad,  
con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....  
C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ....

### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre/razón social: ..... Dirección  
de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de cancelación: C/Plaza .....  
..... nº ..... C. Postal ..... Localidad .....  
Provincia ..... Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

Por el presente escrito pongo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que, con fecha ....., ejercí el derecho de cancelación ante el responsable del fichero señalado, habiéndose denegado por éste el citado ejercicio en el siguiente sentido (márquese lo que proceda):

- No se ha contestado en el plazo de diez días hábiles.
- Se ha denegado la cancelación total o parcialmente sin justificación.
- Se ha denegado la cancelación total o parcialmente motivadamente.
- No se ha cancelado el dato de modo efectivo

Al objeto de que por parte de esa Agencia Española de Protección de Datos se pueda comprobar lo señalado, se remite junto con el presente escrito, contestación recibida en su caso del responsable del fichero y la documentación aneja que proceda (márquese):

- Copia del escrito de petición de cancelación sellada por el responsable del fichero.
- Copia del escrito de petición de cancelación sellada por la oficina de correos.
- Copias del resguardo del envío por correo certificado y de la petición de cancelación.
- Copia de cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud de cancelación.
- Copia de la denegación de cancelación dictada por el responsable del fichero.
- Copia de la contestación del responsable del fichero en la que no se facilita el contenido de la cancelación solicitada.

En virtud de cuanto antecede, **SOLICITA** 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 16 de la referida Ley Orgánica, y de los artículos 31, 32 y 33 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.  
En .....a.....de.....de 20.....

### Firmado:

DNI del interesado,

<sup>1</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

### DIRIGIR LA RECLAMACIÓN A ESTA DIRECCIÓN:

ILMO. SR. DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. C/ Jorge Juan, 6.- 28001 MADRID

## C - Derecho de rectificación

Es el derecho que tiene el afectado para que se **modifiquen** aquellos datos que resulten inexactos o incompletos.

La solicitud de rectificación deberá de indicar **qué datos se creen erróneos y la corrección** que haya que realizarse. Acompañando a la solicitud la documentación que justifica la rectificación de los datos.

El ejercicio de este derecho se realizará solicitando el derecho de rectificación mediante escrito dirigido al responsable del fichero o tratamiento (**MODELO 5**) que tendrá que resolver la solicitud de rectificación en un **plazo máximo de 10 días hábiles** a contar desde la recepción de la solicitud, debiendo contestar motivadamente a la solicitud con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros. El responsable del fichero **deberá acreditar** el envío y recepción de su respuesta.

Si los datos rectificadas hubieran sido cedidos previamente, el responsable del fichero deberá comunicar la rectificación efectuada **a quien cedió los datos** para que el plazo de 10 días hábiles proceda igualmente a **rectificarlos** sin tener que comunicar su rectificación al interesado.

Una vez ejercido correctamente el derecho de rectificación, cuando al interesado no le contesten, lo hagan fuera de plazo o la respuesta sea insatisfactoria podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, dirigiéndose a la misma con una **“Reclamación de tutela por denegación del derecho de rectificación” (MODELO 6)** y adjuntando copia de la solicitud del derecho de rectificación que envió al responsable del fichero, una fotocopia de su D.N.I. y aquellos documentos que acrediten el envío y recepción de la solicitud al responsable del fichero y cualquier otra documentación que justifique la reclamación.

Los modelos e instrucciones para el ejercicio de este derecho están disponibles en la página Web de la Agencia, **www.agpd.es**, en el apartado Denuncias y Reclamaciones o en las páginas siguientes.

## Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de rectificación

Las instrucciones para la cumplimentación de los modelos (**Modelos 5 y 6**) relacionados con el derecho de rectificación son las siguientes:

1. Este modelo se utilizará para el caso de que se deban rectificar datos inexactos o incompletos en un fichero.
2. Para probar el carácter inexacto o incompleto de los datos que figuran en los ficheros resulta necesaria la aportación de la documentación que lo acredite al responsable del fichero.
3. Debido al carácter personalísimo de los datos de carácter personal es necesario aportar fotocopia del D.N.I. o documento equivalente que pruebe la identidad del afectado y sea considerado válido en derecho de modo que el responsable del fichero pueda constatarla. También puede ejercitarse a través del representante legal.
4. La Agencia Española de Protección de Datos no dispone de sus datos personales y sólo puede facilitar la dirección del responsable de los ficheros inscritos. El afectado o titular de los datos personales debe dirigirse directamente ante el Organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos.
5. Para que la Agencia Española de Protección de Datos pueda iniciar el procedimiento de tutela resulta necesario que hayan transcurrido diez días hábiles sin que el responsable haya hecho efectivo el derecho, y aporte, junto con el escrito que en su caso haya realizado el responsable del fichero, alguno de los siguientes documentos:
  - La negativa del responsable del fichero a la rectificación de los datos solicitados.
  - Copia sellada por el responsable del fichero del modelo de petición de rectificación.
  - Copia del resguardo del envío por correo certificado o de la copia de la solicitud con el sello de la oficina de correos.
  - Cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud.

# Protección de Datos Personales

## MODELO 5

### EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN <sup>1</sup>

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>2</sup>

Nombre /razónsocial:.....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de rectificación :  
C/Plaza.....nº.....  
C.Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>3</sup>

D./Dª.....  
mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza.....  
nº....., Localidad.....  
Provincia ..... C.P. .... Comunidad Autónoma  
..... con D.N.I....., del que acompaña copia, por medio del  
presente escrito ejerce el derecho de rectificación sobre los datos anexos, aportando los correspondientes  
justificantes, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de  
diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en los artículos 31 y 32 del Real Decreto  
1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se desarrolla la misma y en consecuencia,

#### SOLICITA,

Que se proceda a acordar la rectificación de los datos personales 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 me notifique  
de forma escrita el resultado de la rectificación practicada.

Que en caso de que se acuerde, dentro del plazo de diez días hábiles, que no procede acceder a practicar  
total o parcialmente las rectificaciones propuestas, se me 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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.

<sup>3</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.



## MODELO 6

### RECLAMACIÓN DE TUTELA POR DENEGACIÓN DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>1</sup>

D./D<sup>a</sup>....., mayor de edad,  
con domicilio en la C/Plaza.....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....  
C.P..... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I.....

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre/razón social: ..... Dirección  
de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de rectificación: C/Plaza.....  
..... nº ..... C. Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I.....

Por el presente escrito pongo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que, con fecha....., ejercí el derecho de rectificación ante el responsable del fichero señalado, habiéndose denegado por éste el citado ejercicio en el siguiente sentido (márquese lo que proceda):

- No se ha contestado en el plazo diez días hábiles.
- Se ha denegado la rectificación total o parcialmente sin justificación.
- Se ha denegado la rectificación total o parcialmente motivadamente. No se ha rectificado el dato de modo efectivo.

Al objeto de que por parte de esa Agencia Española de Protección de Datos se pueda comprobar lo señalado, se remite junto con el presente escrito, contestación recibida en su caso del responsable del fichero y la documentación aneja que proceda (márquese):

- Copia del escrito de petición de rectificación sellada por el responsable del fichero.
- Copia del escrito de petición de rectificación sellada por la oficina de correos.
- Copias del resguardo del envío por correo certificado y de la petición de rectificación.
- Copia de cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud de rectificación.
- Copia de la denegación de rectificación dictada por el responsable del fichero.
- Copia de la contestación del responsable del fichero en la que no se facilita el contenido de la rectificación solicitada.

En virtud de cuanto antecede, **SOLICITA** 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 16 de la referida Ley Orgánica, y de los artículos 31, 32 y 33 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.

En .....a.....de.....de 20.....

**Firmado:**  
interesado,

<sup>1</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

**DIRIGIR LA RECLAMACIÓN A ESTA DIRECCIÓN:**

ILMO. SR. DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. C/ Jorge Juan, 6.- 28001 MADRID

## D - Derecho de oposición

El derecho de oposición es el derecho del afectado a que **no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos** de carácter personal, **cese** en el mismo o a que éstos **no sean comunicados a terceros** en los siguientes supuestos:

- Cuando **no sea necesario su consentimiento para el tratamiento de sus datos** y como consecuencia de un motivo legítimo y fundado, referido a una situación personal concreta que lo justifique y siempre que una Ley no disponga lo contrario.
- Cuando se trate de **ficheros que tengan por finalidad la realización de actividades de publicidad y prospección comercial**, en los términos previstos en la normativa de protección de datos personales.
- Cuando **el tratamiento tenga por finalidad la adopción de una decisión referida al afectado y basada únicamente en un tratamiento automatizado** de sus datos de carácter personal, en los siguientes términos:
  1. Los interesados tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos sobre ellos o que les afecte de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento automatizado de datos destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad, tales como su rendimiento laboral, crédito, fiabilidad o conducta.
  2. No obstante, los afectados podrán verse sometidos a una de las decisiones contempladas en el párrafo anterior cuando dicha decisión:
    - Se haya adoptado en el marco de la celebración o ejecución de un contrato a petición del interesado, siempre que se le otorgue la posibilidad de alegar lo que estimara pertinente, a fin de defender su derecho o interés. En todo caso, el responsable del fichero deberá informar previamente al afectado, de forma clara y precisa, de que se adoptarán decisiones con las características señaladas en el apartado 1 y cancelará los datos en caso de que no llegue a celebrarse finalmente el contrato.
    - Esté autorizada por una norma con rango de Ley que establezca medidas que garanticen el interés legítimo del interesado.

El ejercicio de este derecho se realizará solicitando el derecho de oposición mediante escrito dirigido al responsable del fichero o tratamiento (**MODELO 7**) que tendrá que resolver la solicitud de oposición, excluyendo del tratamiento los datos relativos al afectado o denegando motivadamente la misma, en un **plazo máximo de 10 días hábiles** a contar desde la recepción de la ésta. Deberá además contestar a la solicitud con independencia de que figuren o no datos personales del afectado en sus ficheros.

Una vez ejercido correctamente el derecho de oposición, cuando al interesado no le contesten, lo hagan fuera de plazo o la respuesta sea insatisfactoria podrá ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, dirigiéndose a la misma con una **"Reclamación de tutela por denegación del derecho de oposición"** (**MODELO 8**) y

adjuntando copia de la solicitud del derecho de oposición que envió al responsable del fichero, una fotocopia de su D.N.I. y aquellos documentos que acrediten el envío y recepción de la solicitud al responsable del fichero y cualquier otra documentación que justifique la reclamación.

El afectado tiene que saber que el **derecho de oposición no puede ejercitarse** en muchos ficheros de titularidad pública, como por ejemplo, los de Hacienda Pública, los ficheros policiales, Seguridad Social, ...

Los modelos e instrucciones para el ejercicio de este derecho están disponibles en la página Web de la Agencia, **www.agpd.es**, en el apartado Denuncias y Reclamaciones o en las páginas siguientes.

## Instrucciones y modelos para el ejercicio del derecho de oposición

Las instrucciones para la cumplimentación de los modelos (**Modelos 7 y 8**) relacionados con el derecho de oposición son las siguientes:

1. El Modelo 7 para ejercer el derecho de oposición se utilizará por el afectado cuando desee oponerse a determinados tratamientos específicos de datos personales existentes en un fichero.
2. Para oponerse a un tratamiento de los datos que figuran en los ficheros resulta necesaria la existencia de unos motivos fundados y legítimos.
3. Debido al carácter personalísimo de los datos de carácter personal es necesario aportar fotocopia del D.N.I. o documento equivalente que pruebe la identidad del afectado y sea considerado válido en derecho de modo que el responsable del fichero pueda constatarla. También puede ejercitarse a través de representante legal.
4. La Agencia Española de Protección de Datos no dispone de sus datos personales y sólo puede facilitar la dirección del responsable de los ficheros inscritos. El afectado o titular de los datos personales debe dirigirse directamente ante el Organismo público o privado, empresa o profesional del que presume o tiene la certeza que posee sus datos.
5. Para que la Agencia Española de Protección de Datos pueda iniciar el procedimiento de tutela resulta necesario que hayan transcurrido diez días hábiles sin que el responsable haya hecho efectivo el derecho, y aporte alguno de los siguientes documentos:
  - La negativa del responsable del fichero a la oposición de los datos solicitados.
  - Copia sellada por el responsable del fichero del modelo de petición de oposición.
  - Copia del resguardo del envío por correo certificado o de la copia de la solicitud con el sello de la oficina de correos.
  - Cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud.
6. En el caso de que el responsable del fichero no disponga de datos personales deberá comunicarlo en el mismo plazo de 10 días.

# Protección de Datos Personales

## MODELO 7

### EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN <sup>1</sup> DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>2</sup>

Nombre / razón social: .....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de oposición:  
Calle/Plaza..... n.º .....  
C.Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>3</sup>

D./D<sup>a</sup> .....  
mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza .....  
..... n.º ....., Localidad .....  
Provincia ..... C.P. .... Comunidad Autónoma .....  
..... con D.N.I....., del que acompaño copia, por medio del presente escrito ejerzo el derecho de oposición, 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 y en los artículos 34 y 35 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla y en consecuencia, EXPONGO, (describir la situación en la que se produce el tratamiento de sus datos personales y enumerar los motivos por los que se opone al mismo)

Para acreditar la situación descrita, acompaño una copia de los siguientes documentos: (enumerar los documentos que adjunta con esta solicitud para acreditar la situación que ha descrito)

**SOLICITO**, que sea atendido mi ejercicio del derecho de oposición en los términos anteriormente expuestos.

En .....a.....de.....de 20.....

**Firmado:**

<sup>1</sup> Se trata de la solicitud de oposición al tratamiento de 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. 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.

<sup>2</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.

<sup>3</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

## MODELO 8

### RECLAMACIÓN DE TUTELA POR DENEGACIÓN DEL DERECHO DE OPOSICIÓN

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>1</sup>

D./D<sup>a</sup>....., mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....  
C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ....

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre/razón social: ..... Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de oposición: C/Plaza ..... nº ..... C. Postal ..... Localidad ..... Provincia ..... Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

Por el presente escrito pongo en conocimiento de la Agencia Española de Protección de Datos que, con fecha....., ejercí el derecho de oposición ante el responsable del fichero señalado, habiéndose denegado por éste el citado ejercicio en el siguiente sentido (márquese lo que proceda):

- No se ha contestado en el plazo diez días hábiles.
- Se ha denegado la oposición total o parcialmente sin justificación.
- Se ha denegado la oposición motivadamente.

Al objeto de que por parte de esa Agencia Española de Protección de Datos se pueda comprobar lo señalado, se remite junto con el presente escrito, contestación recibida en su caso del responsable del fichero y la documentación aneja que proceda (márquese):

- Copia del escrito de petición de oposición sellada por el responsable del fichero.
- Copia del escrito de petición de oposición sellada por la oficina de correos.
- Copias del resguardo del envío por correo certificado y de la petición de oposición.
- Copia de cualesquiera otros medios de prueba facilitados por el responsable del fichero y de los que se pueda deducir la recepción de la solicitud de oposición.
- Copia de la denegación de oposición dictada por el responsable del fichero.

En virtud de cuanto antecede, **SOLICITA** 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 16 de la referida Ley Orgánica, y de los artículos 31, 32 y 33 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla.

En .....a.....de.....de 20.....

**Firmado:**

<sup>1</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

**DIRIGIR LA RECLAMACIÓN A ESTA DIRECCIÓN:**

ILMO. SR. DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. C/ Jorge Juan, 6.- 28001 MADRID

## E - Derecho a denunciar ante la Agencia de Protección de Datos

Si el ciudadano dispone de pruebas que **acrediten el incumplimiento** de la normativa en materia de protección de datos o **sospeche que han violado sus derechos** en materia de datos de carácter personal, podrá denunciar dichas actuaciones contrarias a la normativa ante la Agencia de Protección de Datos.

Además, si de dichas actuaciones se derivase un perjuicio para los interesados, los mismos podrán **reclamar la correspondiente indemnización**, bien ante la jurisdicción civil, bien ante el Órgano administrativo responsable, a través, en este caso, procedimiento establecido al efecto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Siempre es aconsejable, antes de denunciar ante la Agencia de Protección de Datos, determinar la **identidad del responsable del tratamiento**. Para ello se ejercerán el **derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos** (pág. 12). Y una vez conocida la identidad del responsable se ejercerán los derechos de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición según sea el caso. De tal forma, que si no se obtuviera un resultado satisfactorio es conveniente denunciar ante la Agencia de Protección de Datos todos los incumplimientos relativos a la vulneración de nuestros datos de carácter personal.

El modelo e instrucción para el ejercicio de este derecho está disponible en la página Web de la Agencia, **www.agpd.es**, en el apartado Denuncias y Reclamaciones o a continuación en la página siguiente.

### Instrucción y modelo para denuncias ante la Agencia de Protección de Datos.

Para ejercer el derecho a denunciar se cumplimentará el **MODELO 9** de la página siguiente. Así como, y en caso de haberse ejercido los derechos de acceso, cancelación, oposición o rectificación cuando al interesado no le contesten, lo hagan fuera de plazo o la respuesta sea insatisfactoria podrá ponerlo además en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, dirigiéndose a la misma con las "**Reclamaciones por tutela por denegación de los derechos solicitados**" (**MODELOS 2,4,6,8** según proceda) y que podrá adjuntar junto a la denuncia. Acreditando todo ello con aquella documentación que estime oportuna.

## MODELO 9

### DENUNCIA ANTE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

#### DATOS DEL AFECTADO <sup>1</sup>

D./ D<sup>a</sup>. ....., mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº....., Localidad ..... Provincia .....  
C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ....

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre/razón social: .....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de oposición: C/Plaza .....  
..... nº ..... C. Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
.....Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

De acuerdo con lo previsto en la normativa vigente, pone en conocimiento del Director de la Agencia Española de Protección de Datos los siguientes **HECHOS**:

.....  
.....  
.....

que justifica con la **DOCUMENTACIÓN ANEXA** que se relaciona a continuación:

Documento nº 1 .....  
Documento nº 2 .....  
Documento nº 3 .....

En virtud de lo expuesto, **SOLICITA** que se dicte acuerdo de inicio de procedimiento sancionador o de infracción de las Administraciones Públicas o se incoen actuaciones con objeto de determinar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación y que, en cualquier caso, se me notifique el acuerdo que se adopte, de conformidad con lo previsto en el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, aprobado mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

En .....a .....de ..... de 20.....

**Firmado:**

<sup>1</sup> La denuncia puede presentarse por el propio afectado, en cuyo caso acompañará copia del DNI, o cualquier otro documento que acredite la identidad y sea considerado válido en derecho. También puede concederse la representación legal a un tercero, en cuyo caso, además, se deberá aportar DNI y documento acreditativo de la representación de éste.

**DIRIGIR LA DENUNCIA A ESTA DIRECCIÓN:**

ILMO. SR. DIRECTOR DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS. C/ Jorge Juan, 6.- 28001 MADRID

## F - Derecho de tutela

El derecho a la tutela tiene por finalidad **garantizar** por la Agencia de Protección de Datos el ejercicio efectivo por parte del ciudadano de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

El ciudadano al que le haya sido denegado el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición puede ponerlo en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos (por correo postal certificado, por ejemplo) a través reclamación con los **MODELOS 2, 4, 6 y 8**, para que ésta constate la procedencia o improcedencia de la denegación.

Recibida la reclamación por la Agencia de Protección de Datos, la Agencia trasladará la misma al responsable del fichero, para que el plazo de **15 días hábiles** formule las alegaciones pertinentes.

Recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo previsto para recibirlas, la Agencia, previos informes, pruebas y otros actos de audiencia e instrucción pertinentes, resolverá sobre la reclamación formulada en el **plazo de 6 meses** desde la recepción en la Agencia de la reclamación.

Si en el plazo de 6 meses la Agencia de Protección de Datos no se hubiera dictado y notificado resolución expresa, el afectado podrá considerar estimada su reclamación por **silencio administrativo positivo**.

## G - Derecho de indemnización

Como consecuencia de cualquier procedimiento sancionador, la **Agencia no tiene competencia para fijar la indemnización de los posibles daños y perjuicios**, debiéndose plantear cualquier reclamación tal y como se establece en el artículo 19 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter Personal: Los interesados que, como consecuencia del incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley por el responsable o el encargado del tratamiento, sufran daño o lesión en sus bienes o derechos tendrán **derecho a ser indemnizados**:

- Cuando se trate de ficheros de titularidad pública, la responsabilidad se exigirá de acuerdo con la legislación reguladora del régimen de responsabilidad de las administraciones públicas.
- En el caso de los ficheros de titularidad privada, la acción se ejercitará ante los órganos de la jurisdicción ordinaria.



## H - Derechos de abonados y usuarios de servicios de telecomunicaciones

Según dispone el art. 38.3 de la **Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones**, los abonados y los usuarios a los servicios de telecomunicaciones, tienen los siguientes derechos:

- A que se hagan anónimos o se cancelen sus datos de tráfico cuando ya no sean necesarios a los efectos de la transmisión de una comunicación. Los datos de tráfico necesarios a efectos de la facturación de los abonados y los pagos de las interconexiones podrán ser tratados únicamente hasta que haya expirado el plazo para la impugnación de la factura del servicio o para que el operador pueda exigir su pago.
- A que sus datos de tráfico sean utilizados con fines comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido únicamente cuando hubieran prestado su consentimiento informado para ello.
- A recibir facturas no desglosadas cuando así lo solicitasen (\*).
- A que sólo se proceda al tratamiento de sus datos de localización distintos a los datos de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o previo su consentimiento informado y únicamente en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación, en su caso, de servicios de valor añadido, con conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y duración del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado.
- A detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero (\*).
- A impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere.
- A impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada (\*).
- A impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada (\*).

**(\*) Este derecho sólo está reconocido por la Ley General de Telecomunicaciones para los abonados a servicios de comunicaciones electrónicas.**

## I - Derecho de exclusión de las guías telefónicas

De conformidad con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos telefónicos básicos que figuran en los repertorios telefónicos (tanto en papel como en soporte electrónico), constituyen una **fuentes que se considera como accesible al público**, pudiéndose recabar tales datos **sin el consentimiento expreso** del interesado.

Concretamente, en los repertorios de abonados de servicios telefónicos, ya sean impresos en papel o disponibles por otros medios (Páginas blancas, CD-ROM, páginas web, etc...), aparecen el nombre y apellidos así como la dirección y, **salvo que el interesado se manifieste en sentido contrario exigiendo su exclusión**, sus datos pueden ser consultados y utilizados por el público en general. La exclusión debe hacerse efectiva, en las guías formato papel, con la siguiente edición y, en las guías electrónicas, en el **plazo de 10 días hábiles**.

Frente a esta situación, y si no se quiere que los datos sean de dominio público, el interesado puede solicitar al operador telefónico de que se trate, con carácter preventivo, que se proceda gratuitamente a la **exclusión total o parcial de los datos** relativos a su persona que se encuentren en los repertorios telefónicos de abonados, porque de otro modo sus datos seguirán utilizándose legalmente sin su consentimiento.

## MODELO 10

### EJERCICIO DEL DERECHO DE EXCLUSIÓN EN LOS REPERTORIOS DE EXCLUSIÓN EN LOS REPERTORIOS TELEFÓNICOS DE ACCESO PÚBLICO <sup>1</sup>

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>1</sup>

Nombre / razón social: .....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de exclusión: C/Plaza ..... n° .....  
C.Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>2</sup>

D./D<sup>a</sup> .....  
mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza ..... n° ..... Localidad .....  
Provincia ..... C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. ...., del que acompaña copia, por medio del presente escrito ejerce el derecho de exclusión de conformidad con el art. 67 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, y en consecuencia,

#### SOLICITA,

1. Que se proceda gratuitamente a la exclusión total / parcial <sup>3</sup> (táchese lo que no proceda) de los datos relativos a mi persona que se encuentren en los repertorios telefónicos de abonados.
2. Que la exclusión se haga efectiva en todos los repertorios de abonados de servicios telefónicos y de telecomunicación, ya sean impresos en papel o disponibles por otros medios de esa compañía.
3. Manifiesto además mediante este escrito mi voluntad clara y expresa de que mis datos personales no sean cedidos a ninguna persona, física o jurídica, así como que su utilización se limite exclusivamente a la relación contractual que mantengo con esa entidad, por ser la finalidad para la que fueron recogidos.

En .....a.....de.....de 20.....

#### Firmado:

<sup>1</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099

<sup>2</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo de la representación del tercero.

<sup>3</sup> Referida a los datos del domicilio del abonado.

## SERVICIOS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL Y CRÉDITO: "FICHEROS O LISTAS DE MOROSOS"

El artículo 29.2 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y concretamente en el Reglamento de su desarrollo, artículos 38 a 44, informa sobre el tratamiento de datos relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitados por acreedores o por quién actúe por su cuenta o interés. Estos "ficheros de impagados" son los conocidos popularmente como "ficheros o registros de morosos".

### ¿Qué son los Ficheros de Morosos?

Para facilitar una mejor valoración de los riesgos sobre la solvencia de las personas cuando contratan bienes o servicios, el legislador permite que los acreedores puedan incluir información de los deudores en los llamados ficheros de morosos sin su consentimiento. De este modo cuando una persona solicita una hipoteca, o compra un bien a plazos se suele verificar su capacidad de cumplir con sus obligaciones dinerarias consultando la información disponible en estos ficheros. En caso de que la información que se obtenga resulte desfavorable puede negarse la concesión de un crédito o no contratarse con quién solicita un servicio o pretende comprar mediante sistemas de pago aplazado, o exigirle garantías adicionales.

Que la información sobre solvencia contenida en estos ficheros resulte **veraz, adecuada y proporcional** es fundamental tanto para garantizar un funcionamiento adecuado de nuestra economía como para garantizar los derechos de todos los consumidores. Por ello la Ley es particularmente exigente en esta materia fijando requisitos muy estrictos para tratar este tipo de información.

Las empresas que gestionan este tipo de ficheros obtienen sus datos de impagos y deudas de sus empresas asociadas o clientes, quienes, además de facilitarles los datos de sus deudores, **acceden a la información de morosidad** de otras personas para evaluar su solvencia económica.

El **principal perjuicio** para el ciudadano que esté registrado en un listado de morosos es la imposibilidad de la contratación de créditos u otros contratos en caso de que la empresa contratante consulte dichos registros y decida no prestar sus servicios o vender sus productos.

De esta forma, podemos distinguir tres elementos en este sistema: **el acreedor**, que posee un fichero de datos que se nutre de los datos personales que son consecuencia de las relaciones económicas mantenidas con el afectado-cliente, otro, el **responsable del fichero común de morosidad** que tiene como finalidad proporcionar información sobre la solvencia del afectado y que obtiene sus datos de la cesión de los mismos por

el acreedor y un tercer elemento, las **entidades que acceden al fichero común** de morosidad para conocer mediante consulta de dichos ficheros si el afectado es deudor o no antes de contratar productos o servicios con el posible cliente.



## CÓMO OBTENER LOS DATOS DE CONTACTO DE LAS EMPRESAS QUE GESTIONAN LOS FICHEROS DE SOLVENCIA PATRIMONIAL Y CRÉDITO.

La Agencia de Protección de Datos, a través de su página web [www.agpd.es](http://www.agpd.es) en su sección de "**Derechos**" pone a disposición de los ciudadanos el "**Derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos**" donde podrá conocer la existencia de tratamientos de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del tratamiento, recabando a tal fin la información oportuna del Registro. La consulta es pública y gratuita (pág. 12).

## Requisitos para ser incluido en un Fichero de Morosos

Sólo será posible la inclusión en estos ficheros de datos de carácter personal aquellos datos que sean determinantes para **enjuiciar la solvencia económica del afectado**.

Además sólo podrán incluirse los datos relativos del afectado cuando **concurran** los siguientes requisitos:

1

**Existencia de una deuda previa, vencida, exigible e impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral una reclamación ante Organismos competentes y capaces de resolver la cuestión de fondo con carácter vinculante para las partes (pe. La Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones SETSI, Consejerías competentes en materia de energía)**

2

**Que no hayan transcurrido 6 años desde la fecha en que hubo de procederse al pago de la deuda o del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si la deuda fuera de vencimiento periódico**

3

**Que exista un requerimiento previo de pago a quien corresponda el cumplimiento de la obligación dineraria**

**No podrán incluirse en los ficheros de morosos** datos personales sobre los que exista un principio de prueba "documental" que contradiga alguno de los 3 requisitos de esta tabla. Y en caso de que ocurriera, se procederá a la cancelación cautelar del dato personal desfavorable del afectado si éstos ya estuvieran inscritos.

**El acreedor o quién actúe por su cuenta o interés** (por ejemplo empresas de recobro) está obligado a conservar a disposición del responsable del fichero común y de la Agencia de Protección de Datos aquella documentación que **acredite el cumplimiento** de los requisitos de la tabla anterior, **además deberá haber informado al deudor en el momento en que se celebre el contrato**, y en todo caso, **al tiempo de requerir la deuda**, que en caso de no pagar la deuda sus datos serán comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias (un "fichero de morosos").

## Información previa a la inclusión en un Fichero de Morosos

El acreedor deberá **informar y probar** que ha informado al deudor, en el momento en que se celebre el contrato y, en todo caso, al tiempo de efectuar el requerimiento de pago de la deuda que, los datos relativos al impago serán comunicados a empresas que prestan servicios relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

## Notificación al deudor de su inclusión en un Fichero de Morosos

El responsable del fichero o tratamiento común de morosidad tendrá la obligación de notificar al ciudadano, en el plazo de **30 días hábiles** desde su registro, que ha procedido a incluir sus datos en el fichero de morosidad. En dicha notificación se informará sobre qué datos han sido registrados y sobre su posibilidad de ejercitar su derecho de acceso, cancelación, rectificación u oposición. Además, el responsable del fichero de morosidad **realizará una notificación por deuda concreta** (si como ciudadano ha sido incluido en registro de morosos sin haber sido notificado previamente, podrá denunciarlo ante la Agencia de Protección de Datos; pág. 31).

### Características de la notificación

La empresa responsable del fichero de morosidad deberá efectuar la notificación a través de un medio fiable **de forma que pueda acreditar** la efectiva realización de los envíos.

- En caso de que la notificación **sea devuelta** no podrá incluir en el fichero de morosidad los datos del interesado.
- La empresa responsable del fichero de morosidad podrá incluir los datos del deudor en el fichero cuando notificada su inclusión, ésta venga devuelta y se compruebe con la entidad acreedora que **la exactitud de los datos de dirección** utilizados para efectuar dicha notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones.
- En el caso de que el deudor se niegue a recibir el envío o notificación realizada para informarle de su inclusión en el fichero de morosidad, **no será motivo o razón suficiente** para no ser incluido.

## Periodo de conservación de los datos

Sólo podrán ser objeto del tratamiento los datos **que respondan con veracidad** a la situación de la deuda en cada momento concreto. De tal forma que, el pago o cumplimiento de la deuda al acreedor determinará la **cancelación inmediata** de todo dato relativo a la misma en el fichero de morosidad de la entidad que presta la información sobre ficheros de morosidad.

Los datos del deudor serán cancelados cuando se hubieran cumplido **6 años** contados a partir del vencimiento de la obligación o del plazo concreto si la deuda fuera de vencimiento periódico.

## Acceso a la información contenida en el fichero de morosidad

Los datos contenidos en el fichero de morosidad sólo podrán ser consultados por terceros cuando **precisen enjuiciar la solvencia económica del afectado**. En particular, se considera que concurre dicha circunstancia en los siguientes supuestos:

- Que el afectado mantenga con el tercero algún tipo de **relación contractual** que aún no se encuentre vencida.
- Que el afectado pretenda **celebrar con el tercero un contrato** que implique el pago aplazado del precio.
- Que el afectado pretenda **contratar con el tercero la prestación de un servicio** de facturación periódica.

**Los terceros deberán informar** por escrito a las personas de su derecho a consultar el fichero cuando se pretenda celebrar un contrato que implique el pago aplazado del precio o se pretenda contratar la prestación de un servicio de facturación periódica. Y en los supuesto de contratación telefónica de los productos o servicios, la información podrá realizarse de forma no escrita, correspondiendo al tercero el deber de informar.

## Responsabilidad del acreedor

En el momento de notificar los datos adversos al responsable del fichero de morosidad, es responsabilidad del acreedor o quien actúe por su cuenta o interés **asegurarse que concurren todos los requisitos exigidos para la inclusión** de los datos (tabla pág. 38) y sobre la información previa a la inclusión en el fichero de morosidad.

El acreedor o quien actúe por su cuenta o interés **será responsable de la inexistencia o inexactitud** de los datos que hubiera facilitado para su inclusión en el fichero de morosidad.

## Ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

El deudor **podrá ejercer su derecho** de acceso, cancelación, oposición o rectificación ante el acreedor, quien actúe por su cuenta o interés, como pudieran ser el responsable del fichero común de morosidad, una empresa tercera que acceda al sistema para consultar la existencia o inexistencia de deudas del ciudadano.

### Reglas para ejercer el derecho de acceso en relación con la inclusión de datos en un fichero de morosidad

1. Cuando el afectado ejercite el derecho de acceso al **titular del fichero de morosidad**, éste deberá comunicar todos los datos que obren en el fichero, además de facilitar



las evaluaciones y apreciaciones que sobre el afectado se hayan comunicado en los últimos 6 meses y el nombre y dirección de a quién se le cedieron los datos.

2. Si la solicitud de derecho de acceso se dirigiera a **cualquier otra entidad participante en el sistema**, ésta deberá comunicar al afectado todos los datos a los que pueda acceder, así como **la identidad y dirección del titular del fichero de morosidad** para que pueda completar su derecho de acceso.

## ■ Reglas para ejercer los derechos de rectificación o cancelación en relación con la inclusión de datos en un fichero de morosidad

1. Si el afectado dirige la solicitud **al titular del fichero común de morosidad** (el "registro de morosos"), éste tomará las medidas oportunas para trasladar dicha solicitud a la entidad que haya facilitado los datos, para que ésta lo resuelva. Y en el caso de que la entidad responsable del fichero común de morosidad no haya recibido respuesta en el **plazo de 7 días hábiles**, procederá a la rectificación o cancelación cautelar de los datos.
2. Si el afectado dirige la solicitud **a quien haya facilitado sus datos**, normalmente el acreedor o empresa de gestión de cobros, a la entidad responsable del fichero común de morosidad, ésta, procederá a la rectificación o cancelación de los datos en sus ficheros y a notificarlo en el plazo de **10 días hábiles** al titular del fichero común de morosidad.
3. Si el afectado dirige la solicitud **a otra entidad participante en el sistema, que no hubiera facilitado los datos del afectado al fichero común de morosidad**, dicha entidad informará al afectado en el plazo de **10 días hábiles** de que no facilitó sus datos al fichero común de morosidad, proporcionándole, además, la identidad y dirección del titular del fichero de morosidad para, que en su caso, puedan ejercitar sus derechos ante el mismo.

## Me han incluido en un Registro de Morosos. ¿Qué hago?

Hoy es habitual encontrar situaciones en las que un ciudadano solicita un crédito personal, un préstamo hipotecario o cuando solicita la financiación de una compra y le **son denegados** por estar incluido en un fichero común de solvencia patrimonial y crédito. También la llegada al domicilio de correo postal de una empresa de gestión de cobros o de un "fichero de morosos" informando, respectivamente, de la futura o actual inclusión en estos ficheros. O las incansables llamadas de telefónicas de empresas de gestión de cobros que comunican, a veces bajo amenazas o presión, que se debe la cantidad de... y que de no ser abonada se incluirán nuestros datos personales en un fichero de morosos y le embargarán cuentas y bienes...

En las situaciones anteriores, y para aquellos ciudadanos **que conozcan con certeza** que la deuda que se les reclama no es cierta y la veracidad de la misma no es demostrable, y

# Protección de Datos Personales

sorprendidos se encuentran incluidos en estos ficheros, deben saber que para ser excluidos de estos han de **hacer uso de sus derechos en materia de protección de datos, denunciar lo ocurrido ante la Agencia de Protección de Datos y si lo estiman conveniente reclamar judicialmente la indemnización por daños morales y/o perjuicios económicos** por la intromisión ilegítima en el derecho a su honor pues la imputación de ser moroso lesiona su dignidad, menoscaba su fama y atenta contra su propia estimación. Ya que el acceso por terceras personas o empresas a la "falsa morosidad" provoca consecuencias económicas como por ejemplo la denegación de créditos o hipotecas.

Asimismo, aquellos ciudadanos que son registrados en este tipo de ficheros sin que previamente hayan sido informados, sin oportunidad de ejercer su derecho de oposición para argumentar la inexistencia de la deuda o cuestionar la cuantía de la misma, han de saber que el alta de sus datos personales es **irregular**.

Si durante la solicitud de un crédito personal o hipotecario en una entidad financiera, o formalizando la financiación de una compra, la persona empleada en la entidad o establecimiento comunica que no es posible conceder estos servicios porque se figura en un fichero de morosos, el ciudadano que entienda que esa deuda no es cierta, vencida o exigible, ha de saber que **en ese momento**, o con posterioridad por escrito puede ejercer su derecho de acceso a sus datos personales (**MODELO 1**), debiendo la empresa facilitar aquellos datos del ciudadano a los que tiene acceso. De este modo, conocerá, entre otra información, qué empresa de solvencia patrimonial y crédito ha inscrito sus datos en sus ficheros. De tal forma, que se pueda contactar con la misma para que ejerciendo de nuevo y sobre esta el derecho de acceso (**MODELO 1**) nos facilite los datos de la empresa que cedió los datos al registro de morosos (fichero común de morosidad) por considerar que se está en situación de deudor.

Conocida ya la **empresa acreedora** que manifiesta la condición de deudor del ciudadano, este debe contactar por escrito de forma fehaciente para primero ejercer su derecho de oposición a la vez que reclamar mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones o Arbitraje para que la empresa acreedora pruebe la veracidad de dicha deuda.

El ciudadano podrá denunciar ante la Agencia de Protección de Datos (**MODELOS 7 y 9**) cuando la empresa acreedora no pruebe la deuda o no responda al derecho de oposición o, no excluya al ciudadano del fichero común de solvencia patrimonial y crédito cuando **exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga los requisitos exigidos** para incluir los datos personales en el fichero de morosidad.

Ante la presentación de **pruebas documentales** o reclamaciones ante **Organismos competentes** que pongan en entredicho la deuda, la empresa acreedora o el Registro de Morosos tendrá que hacer **desaparecer cautelarmente el dato personal** desfavorable si ya se hubiera efectuado su inclusión en el fichero de morosos.

Algunos tipos de **reclamaciones presentadas por el ciudadano pueden generar una duda razonable sobre la existencia de una deuda "cierta"** y por tanto **impiden la inclusión del ciudadano en un Registro de Morosos o provocan la cancelación del dato ya incluido** (la sola presentación de una reclamación no impide el ingreso en un

Registro de Morosos). La reclamación que pone en entredicho la certeza de la deuda se ha de presentar ante un **Organismo competente** para resolver la cuestión de fondo con carácter vinculante para las partes. Esta reclamación **se ha de notificar al acreedor** y la reclamación ha de versar sobre **la existencia de la deuda**.

Según tiene declarado la jurisprudencia, las **reclamaciones relativas a la cuantía de una deuda** justifican la rectificación del dato pero no su cancelación y por ello, la inclusión en el Registro de Morosos no constituye ninguna ilegalidad.

Son válidas las reclamaciones donde el Organismo es competente para **resolver mediante acto administrativo vinculante**. Por ejemplo, las reclamaciones judiciales, las arbitrales cuando la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, las presentadas ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI) o las presentadas ante la consejería competente en materia de energía.

Las reclamaciones presentadas ante una **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**, las presentadas ante los **Servicios de Consumo de las comunidades autónomas** o las presentadas ante los **comisionados de defensa del cliente de servicios financieros** no sirven para generar incertidumbre sobre la existencia de la deuda puesto que estos Órganos median entre las partes y sus resoluciones no vinculan a las partes.

**Recuerde:** Si recibe amenazas telefónicas de empresas de recobro podrá denunciarlo ante la Policía Nacional. Y sobre amenazas de embargo de sus bienes recuerde que para que esto ocurra, previamente, deberá existir una demanda judicial de la que **podrá** ser condenado al pago de la deuda y en caso de no pagarla solo el juzgado ordenaría el embargo de sus bienes por el impago de la misma.

## Inclusión de ciudadanos en Registros de Morosos por el impago de cláusulas penales (penalizaciones) o disconformidad con la facturación.

Es habitual la inclusión de consumidores en Registros de Morosos por empresas, por ejemplo en el sector de las telecomunicaciones, como consecuencia del **impago de penalizaciones** (cláusulas penales) al incumplir periodos de permanencia que se informan en los contratos.

Conviene indicar que la jurisprudencia viene señalando que existe lesión del correcto tratamiento de datos personales cuando la empresa acreedora incluye al consumidor-deudor en estos registros por una deuda **inveraz o "disputada"**.

**Según Sentencia del Tribunal Supremo del 16 de febrero de 2016**, la empresa demandada vulneró la normativa en materia de protección de datos al incluir a un consumidor en un Registro de Morosos por impago de una penalización económica al darse de baja de un contrato y no respetar el compromiso de permanencia. El motivo, los datos

que la empresa comunicó al Registro de Morosos no eran veraces ni exactos pues no existía una deuda cierta, vencida o exigible que hubiera resultado impagada, sino una reclamación derivada de la unilateral liquidación por la empresa de una cláusula penal redactada unilateralmente en términos que no permitían, por sí solos, fijar la cantidad que se concretaba su aplicación puesto que en la redacción de dicha cláusula penal no se concretaba o fijaba un importe concreto (solo que ante dicho incumplimiento del periodo de permanencia por el cliente, la empresa tendría derecho a reclamar las cantidades pendientes de amortización hasta la terminación efectiva del contrato).

La Sentencia, añade además, que la empresa no respetó los principios de **prudencia y proporcionalidad**, puesto que los datos no eran determinantes para enjuiciar la solvencia económica del cliente-consumidor que había abonado regularmente sus cuotas mensuales hasta que decidió desistir del contrato. Dicha cláusula penal, predispuesta por la empresa, y sin entrar en que pudiera ser abusiva o no, **no era precisa** y dejaba un amplio margen para fijar el importe de la sanción-penalización. Y su impago, por la discrepancia razonable del consumidor ante dicha cláusula contractual, **no determina la imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones**, que es en lo que consiste la insolvencia y la utilidad de estos Registros. Además, el consumidor tampoco necesita entrar a discutir la veracidad o no de la cuantía reclamada por la empresa (sentencia 312/2014 de 5 de junio) puesto que la existencia, veracidad y pertinencia del dato relativo a la deuda incluido en el registro de morosos ha de hacerse **en el marco de protección del derecho al honor** de los afectados que son considerados como morosos al ser incluidos en dichos registros. Todo ello con independencia de la abusividad de la cláusula penal, su incorrecta aplicación para el cálculo de la indemnización por desistimiento unilateral del contrato, su falta de exactitud o veracidad de la misma. Hay que recordar que **el carácter abusivo de una cláusula** no negociada en un contrato celebrado con consumidores no vincula contractualmente, por tanto la deuda no sería cierta y la inclusión en el Registro de Morosos por la misma sería ilegal.

Si como ciudadano es usted incluido en un Registro de Morosos por impago de una cláusula penal o penalización, ha de saber que será ilegal su inscripción en dicho registro cuando la empresa no haya informado expresamente de dicha cláusula, se hubiera aceptado contractualmente y su cuantía no sea exacta. En este caso, deberá solicitar simultáneamente al Registro de Morosos donde esté inscrito los siguientes derechos:

- El **Derecho de Oposición** (pág. 26), que ha de utilizarse para oponerse a ser evaluado sobre la solvencia económica del afectado. Ha de exponerse en formulario las razones antes indicadas respecto a la certeza de la deuda. Es decir su exactitud y derecho sobre su exigencia que se desprende del incumplimiento de un contrato.
- El **Derecho de Cancelación** (pág. 18), que se utilizará para que cancelen sus datos en dicho Registro de Morosos.

## Operadores de telecomunicaciones e inclusión de consumidores en Registros de Morosos

Las empresas que celebran **contratos telefónicos** con los consumidores **deben obtener el consentimiento del interesado** para el tratamiento de sus datos personales.

En el sector de las telecomunicaciones, donde la mayoría de las contrataciones de servicios ocurren vía telefónica, el operador o empresa de telecomunicaciones tendrá serias dificultades para demostrar que **el consumidor autorizó la cesión de sus datos** personales a un Registro de Morosos, entre otras cosas porque **el operador tiene que demostrar que existe relación contractual con el consumidor** y tras la celebración de un contrato telefónico, el consumidor no queda vinculado al mismo hasta que el operador remite por correo postal al consumidor el contrato por duplicado para que este le remita una copia firmada donde **aceptaría por escrito**, entre otras cuestiones, la cesión de sus datos a terceros; por ejemplo a un Registro de Morosos. En contrataciones telefónicas el consumidor y usuario **sólo quedará vinculado** contractualmente al operador una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma en el contrato o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.

Si el consumidor da su consentimiento al tratamiento de sus datos, este **sólo tendrá efectos durante el tiempo que dura la relación contractual**. La práctica regular de los operadores de facturar servicios tras la solicitud de baja y en caso de impago, incluir al consumidor en el registro de morosos constituye una **práctica doblemente ilegal**: ni es válido el consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos, ni existe una deuda cierta, vencida y exigible.

El operador que cede los datos del consumidor a un Registro de Morosos infringe la normativa sobre protección de datos cuando la reclamación de pago es **infundada** por no haber cumplido el propio operador sus obligaciones contractuales o cuando **factura servicios no prestados** o cuando el consumidor ha comunicado (y puede probarlo) su decisión de **causar baja** en dicho operador.

El operador debe tener un **especial deber de diligencia** en la comprobación de la existencia real de la deuda, su exactitud y veracidad (la deuda ha de ser cierta, irrefutable e indiscutible). Cuando no realiza estas comprobaciones y cede datos a un Registro de Morosos está **vulnerando el principio de calidad de los datos** (art. 4.3 LOPD).

El operador-acreedor **debe informar** al consumidor-deudor en **dos momentos distintos** y antes de ser incluido en un Registro de Morosos. Uno, en el momento en que se celebre el contrato (donde el consumidor autoriza la cesión de sus datos) y otro cuando realice el requerimiento y notificación de pago al consumidor.

## Jurisprudencia

La inclusión indebida en un Registro de Morosos puede dar lugar a la obligación de **indemnizar los daños ocasionados** bien en aplicación del artículo 1902 del Código Civil o bien por **vulneración del derecho al honor o a la intimidad personal y familiar**. Los daños serán de **carácter moral por el descrédito social** que supone la inclusión en el Registro de Morosos o por la intromisión ilícita en la intimidad de la persona al dar a conocer datos inexactos que afectan a su solvencia económica. O también, cabrá exigir **daños patrimoniales** (ej. denegación de un crédito).

Los daños sufridos por el usuario derivados de la inclusión indebida en un Registro de Morosos se han de resolver o liquidar **vía judicial o arbitral**. Donde el afectado tendrá que demostrar la **existencia real** de los mismos.

**Extracto de la Sentencia 284 de 24 de Abril de 2009 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo:** " esta Sala en pleno, ha resuelto como doctrina jurisprudencial que, como principio, la inclusión en un registro de morosos, erróneamente, sin que concurra veracidad, es una intromisión ilegítima en el derecho al honor, por cuanto es una imputación, la de ser moroso, que lesiona la dignidad de la persona y menoscaba su fama y atenta a su propia estimación.

Efectivamente, tal persona, ciudadano particular o profesionalmente comerciante, se ve incluido en dicho registro, lo cual le afecta directamente a su dignidad, interna o subjetivamente e igualmente le alcanza, externa u objetivamente en la consideración de los demás, ya que se trata de un imputación de un hecho consistente en ser incumplidor de su obligación pecuniaria que, como se ha dicho, lesiona su dignidad y atenta a su propia estimación, como aspecto interno y menoscaba su fama, como aspecto externo. Y es intrascendente el que el registro haya sido o no consultado por terceras personas, ya que basta la posibilidad de conocimiento por un público, sea o no restringido y que esta falsa morosidad haya salido de la esfera interna del conocimiento de los supuestos acreedor y deudor, para pasar a ser de una proyección pública. Sí, además, es conocido por terceros y ello provoca unas consecuencias económicas (como la negación de un préstamo hipotecario) o un grave perjuicio a un comerciante (como el rechazo de la línea de crédito) sería indemnizable, además del daño moral que supone la intromisión en el derecho al honor y que impone el artículo 9.3 de la mencionada Ley de 5 de mayo de 1982. "

## ACTIVIDADES PUBLICITARIAS Y DE PROSPECCIÓN COMERCIAL

### Derecho a no recibir publicidad no deseada

Según el art. 30 de la Ley 15/1999 de Protección de datos personales:

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

- Figuren en **fuentes accesibles al público** y el interesado no haya manifestado su negativa u oposición a que sus datos sean objeto de tratamiento.
- O cuando **hayan sido facilitados por los propios interesados u obtenidos con su consentimiento** para finalidades determinadas, explícitas y legítimas relacionadas con la actividad de publicidad o prospección comercial, habiéndose informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad.

Cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público, 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, con indicación de ante quién podrán ejercitarse. Además, el interesado será informado de que sus datos han sido obtenidos de fuentes accesibles al público y de la entidad de la que hubieran sido obtenidos.

Para que una entidad pueda realizar por sí misma una actividad publicitaria de sus productos o servicios entre sus clientes será preciso que exista consentimiento del afectado (ver información relativa al consentimiento en las páginas de 6 a 9)

Los interesados tendrán **derecho a oponerse**, previa petición y sin gastos, al tratamiento de los datos que les conciernen, en cuyo caso serán dados de baja del tratamiento, cancelándose las informaciones que sobre ellos figuren en aquél, a su simple solicitud

Para la realización de **llamadas publicitarias y el envío de comunicaciones comerciales a través de correo electrónico, sms, mms u otros medios de comunicación electrónica equivalentes**, son aplicables los requisitos específicos establecidos en la Ley 32/2003 General de Telecomunicaciones, la Ley 34/2002 de Servicios y Sociedad de la Información y en su normativa de desarrollo, siendo sus principales características, las siguientes:

# Protección de Datos Personales

- De acuerdo a lo señalado en ambas normas, son objeto de protección, respectivamente, los abonados al servicio telefónico y los destinatarios de los servicios de la sociedad de la información pudiendo ser tanto personas físicas como jurídicas.
- Para la realización de **llamadas telefónicas automáticas** sin intervención humana con fines publicitarios es necesario obtener el consentimiento previo y expreso del abonado.
- Los **restantes tipos de llamadas** podrán realizarse, si no se dispone de datos identificativos, siempre y cuando, previa consulta a las guías telefónicas, no se realicen a abonados que **no figuren** en las guías telefónicas ni a los que, figurando, aparezcan anotados en las guías precedidos con el **símbolo 'U'**.
- Para el **envío de comunicaciones comerciales por medio de correo electrónico, sms, mms u otro medio de comunicación electrónica equivalente** es necesario obtener el consentimiento previo y expreso de los destinatarios, excepto en los casos que se hayan obtenido, de forma previa y lícita, los datos de los destinatarios con ocasión de la solicitud por estos de un producto o un servicio y las comunicaciones publicitarias que se realicen se refieran a productos o servicios similares a los solicitados, comercializados por la misma entidad. En estos casos se debe ofrecer al titular de la dirección de correo electrónico o del número de teléfono móvil la posibilidad de **oponerse a su recepción** tanto en el momento en que se recaben los datos necesarios para su envío como en cada comunicación publicitaria que se realice posteriormente.
- Para el **envío de comunicaciones por medio de correo electrónico, sms, mms o cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente** sobre otros productos o servicios diferentes a los que solicitó el destinatario y que comercialice la misma entidad o sobre otros productos o servicios que comercialicen otras entidades, pertenezcan o no al mismo grupo empresarial de la entidad que obtuvo los datos de los destinatarios, será necesario obtener el consentimiento previo y expreso de los mismos, asimismo se debe ofrecer al titular de la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil la posibilidad de **oponerse** en cada comunicación publicitaria que se realice posteriormente.



## MODELO 11

### EJERCICIO DEL DERECHO DE EXCLUSIÓN. 1

### DERECHO DE EXCLUSIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS PARA FINES DE PUBLICIDAD Y PROSPECCIÓN COMERCIAL. 2

### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO 3

Nombre/razón social: .....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejercita el derecho de exclusión: C/Plaza .....  
..... n° ..... C. Postal ..... Localidad .....  
Provincia ..... Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL 4

D./ Dª ..... , mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza .....  
Nº ..... , Localidad ..... Provincia .....  
C.P. .... Comunidad Autónoma ..... con D.N.I. .... del que acompaña copia, por medio del presente escrito ejerce el derecho de exclusión de la utilización de los datos para fines de publicidad y prospección comercial, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en su caso en el artículo 67,2 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, y en consecuencia,

### SOLICITA,

Que se proceda a acordar la exclusión de la utilización de los datos para fines de publicidad y prospección comercial de mis datos personales, y que se me notifique de forma escrita el resultado de la exclusión practicada.

Que si los datos objeto de exclusión hubieran sido comunicados previamente se notifique al responsable del fichero la exclusión 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:

- 1 Consiste en la petición de supresión total o parcial de los datos personales incluidos en fuentes de acceso al público. La presente solicitud será atendida en el plazo de diez días cuando el dato sea utilizado por consulta o comunicación telemática, y en la siguiente edición del listado cuando se editen en forma de libro o algún otro soporte físico (p.e. un C.D.).
- 2 Aplicable únicamente al Censo Promocional, a los listados públicos de Colegios Profesionales y a los repertorios telefónicos.
- 3 Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.
- 4 También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo de la representación del tercero.

## Ficheros comunes de exclusión del envío de comunicaciones comerciales: “Listas Robinson”

La Lista Robinson es un **servicio de exclusión publicitaria** a disposición de los consumidores que tiene como objetivo **evitar la publicidad que estos reciben vía electrónica, telefónica y postal**. Los ciudadanos podrán inscribirse a través de la página Web **www.listarobinson.es** en el fichero de Lista Robinson con la finalidad de evitar la recepción de comunicaciones comerciales no deseadas realizadas con carácter publicitario y siempre y cuando para el desarrollo de las campañas publicitarias se traten **datos que figuren en fuentes accesibles al público o en ficheros de los que el anunciante no sea responsable**.

¿**Qué es el fichero de Lista Robinson**? Es un fichero común de exclusión publicitaria (artículo 49 del RLOPD) que contiene la información facilitada directamente por los propios ciudadanos o por sus representantes legales.

En cualquier caso, los anunciantes de publicidad deberán adoptar las medidas necesarias para que se realice el tratamiento de datos necesario para **excluir de las campañas publicitarias a los interesados que figuren en la Lista Robinson**.

Como interesados, podrán solicitar la inclusión en el servicio de Lista Robinson las personas físicas.

Los interesados que se hayan inscrito tendrán **derecho a no recibir publicidad a través del medio o medios que hayan seleccionado**, cuando la información por ellos facilitada coincida en cada uno de sus caracteres alfabéticos, numéricos, espacios y especiales que componen el nombre, apellidos, dirección postal, dirección electrónico o número de teléfono fijo y móvil con la tratada por las entidades usuarias para el desarrollo de la campaña publicitaria.

Los interesados podrán elegir él o los medios de comunicación a través de los que no deseen recibir las comunicaciones comerciales con carácter publicitario a través de llamadas telefónicas, correo postal, correo electrónico o sms, mms u otro medio de comunicación electrónica equivalente.

El responsable del fichero de Lista Robinson es la **Asociación Española de la Economía Digital, C/ Entença, 218 Entlo. 7ª, 08029 Barcelona, Tel. 93 240 40 70**  
**info@listarobinson.es**

## PERSONAS FALLECIDAS

Aquellos ciudadanos vinculados familiarmente o por razones análogas a personas fallecidas podrán dirigirse a los responsables de los ficheros o tratamientos que contengan datos de la persona fallecida con la finalidad de **notificar el fallecimiento** (se recomienda se haga de forma fehaciente) aportando acreditación suficiente de la misma, y solicitar, cuando proceda, la cancelación de los datos.

## MENORES DE EDAD

Los niños también tienen derecho a la protección de sus datos y existen unas reglas, dependiendo de su edad, que permiten su protección.

Los menores se encuentran particularmente expuestos al uso de su información personal. Sus datos no sólo son relevantes en el ámbito escolar o en la salud. Hoy, en la sociedad de la información los datos personales de los menores pueden ser objeto de utilización con fines comerciales, en el ámbito del ocio y sobre todo en Internet.

Indicar que corresponderá al responsable del fichero o tratamiento articular los procedimientos que garanticen que se ha **comprobado de modo efectivo la edad del menor y la autenticidad del consentimiento prestado** en su caso, por los padres, tutores o representantes legales.

## Consentimiento

Si el niño es **menor de 14 años** se necesita del consentimiento de madres, padres o tutores legales para que puedan tratar sus datos. Si el niño es mayor de 14 años podrá consentir por sí mismo. Cuando para cualquier actividad de un **mayor de 14 años** se exija consentimiento de los tutores legales, también deberá solicitarse para tratar los datos del niño.

En cualquier momento el mayor de 14 años o los padres del menor de 14 años **podrán revocar el consentimiento o autorización** del tratamiento de los datos.

## Datos familiares

Cuando alguien recoge datos de menores **no puede solicitar datos de su entorno familiar** salvo para dirigirse a los padres y madres y solicitar su autorización cuando sea necesaria. Podrán pedirse datos básicos para entrar en contacto con la familia, en la escuela, la

# Protección de Datos Personales

asociación deportiva o escolar etc. Estando prohibido utilizar al menor para obtener datos innecesarios sobre el resto de la familia como los ingresos, preferencias de ocio, etc.

## Deber de informar

Aquellos que traten datos de menores deben informarles de modo que **ellos sean capaces de entender** qué se solicita y para qué se tratan sus datos. De esta forma, los padres deberán asegurarse de que se les informe sobre la identidad de quien trata los datos, de la finalidad y usos para la que los solicita, de si va a comunicarlos o cederlos a terceros y de si resulta obligatorio o no facilitarlos. Además deberán facilitar una dirección para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

## Recomendaciones

### En el Colegio

El colegio o las actividades extraescolares son espacios donde se tratan múltiples datos de menores. El centro escolar, el AMPA o el servicio de autobús, deben cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Por ejemplo, la captación de fotos de los niños y su posterior uso en alojamientos Web, actividades deportivas, Internet, etc. debería realizarse con el conocimiento y consentimiento de los padres o con el del niño, si fuera mayor de 14 años.

### Navegar por Internet con los hijos por su seguridad

Los niños son particularmente vulnerables en el entorno de Internet. Las ofertas que reciben, los foros, los chats, redes sociales, juegos online, les atraen con facilidad. Por ese motivo, debe enseñarse a los menores, ayudarle a distinguir los riesgos, asegurarse de que no puedan entrar en entornos no confiables o apercibirles de que no intercambien datos personales, fotografías, videos, usuario y contraseña de cuentas de correo, etc. con desconocidos.

El adulto deberá leer la política de privacidad del website, comprobando la seguridad del sitio así como verificar las condiciones y tratamientos de los datos de los menores.

Por la seguridad de los menores el adulto deberá **ayudarle a comprender los riesgos y a escoger adecuadamente**, ayudándole incluso a registrarse en aquellas páginas que sean de su interés.

### Respetar al menor

Los menores deben acceder a Internet a través de entornos personalizados y cuentas de usuario limitadas o restringidas, pudiendo utilizarse para la navegación software de filtrado de páginas de contenido no adecuado.

No obstante, **el niño también tiene un derecho a la vida privada en el contexto familiar**. La monitorización de su ordenador, el uso de videovigilancia o la geolocalización mediante móvil son soluciones extremas. Deben usarse sólo cuando resulte imprescindible y teniendo en cuenta la proporcionalidad de la medida en función de su finalidad y de la edad del menor.

## DERECHO AL OLVIDO

El Tribunal de Justicia de la Unión Europea hizo pública el 13 de mayo de 2014 una sentencia que establece que **el tratamiento de datos que realizan los motores de búsqueda está sometido a las normas de protección de datos** de la Unión Europea y que las personas tienen derecho a solicitar, bajo ciertas condiciones, que los enlaces a sus datos personales no figuren en los resultados de una búsqueda en internet realizada por su nombre.

### ¿Qué es el “derecho al olvido”?

El denominado “derecho al olvido” **es la manifestación de los tradicionales derechos de y cancelación y oposición aplicados a los buscadores de internet**. El “derecho al olvido” hace referencia al derecho a impedir la difusión de información personal a través de internet cuando su publicación no cumple los requisitos de adecuación y pertinencia previstos en la normativa. En concreto, incluye el **derecho a limitar la difusión universal e indiscriminada de datos personales en los buscadores generales cuando la información es obsoleta o ya no tiene relevancia ni interés público**, aunque la publicación original sea legítima (en el caso de boletines oficiales o informaciones aparadas por las libertades de expresión o de información).

### ¿Puedo ejercerlo frente al buscador sin acudir previamente a la fuente original?

Sí. Los motores de búsqueda y los editores originales realizan dos tratamientos de datos diferenciados, con legitimaciones diferentes y también con un impacto diferente sobre la privacidad de las personas. Por eso puede suceder, y de hecho sucede con frecuencia, que no proceda conceder el derecho frente al editor y sí frente al motor de búsqueda, ya que la **difusión universal** que realiza el buscador, sumado a la información adicional que facilita sobre el mismo individuo cuando se busca por su nombre, puede tener un impacto desproporcionado sobre su privacidad.

## Si lo ejerzo frente a un buscador, ¿la información desaparecerá de internet?

No. La sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 13 de mayo de 2014 declara expresamente en este sentido que el ejercicio de los derechos de cancelación y oposición realizado frente a los buscadores **sólo afecta a los resultados obtenidos en las búsquedas hechas mediante el nombre de la persona y no implica que la página deba ser suprimida de los índices del buscador ni de la fuente original**. El enlace que se muestra en el buscador sólo dejará de ser visible cuando la búsqueda se realice a través del nombre de la persona que ejerció su derecho. Las fuentes permanecen inalteradas y el resultado se seguirá mostrando cuando la búsqueda se realice por cualquier otra **palabra o término distinta al nombre del afectado**.

## ¿Cómo puedo ejercerlo?

La legislación española establece que para ejercer los derechos de cancelación y oposición (y, por tanto, el "derecho al olvido") es imprescindible que **el ciudadano se dirija en primer lugar a la entidad que está tratando sus datos, en este caso al buscador**. Los buscadores mayoritarios han habilitado sus propios formularios (Google, Bing o Yahoo ) para recibir las peticiones de ejercicio de derechos en este ámbito. Si la entidad no responde a la petición realizada o el ciudadano considera que la respuesta que recibe no es la adecuada, puede solicitar que la Agencia Española de Protección de Datos tutele su derecho frente al responsable. En función de las circunstancias de cada caso concreto, la Agencia determinará si lo estima o no. Esta decisión de la Agencia, a su vez, es recurrible ante los Tribunales.

## ¿Limita el derecho al olvido el derecho a recibir información?

No. En el caso de los buscadores, la sentencia señala que es necesario realizar una ponderación caso por caso para alcanzar un equilibrio entre los diferentes derechos e intereses. Dado que es imprescindible valorar las circunstancias de cada solicitud y que se debe tener en cuenta sistemáticamente el interés de los usuarios en acceder a una información, aquellas que resulten de interés para el público por su naturaleza o por afectar a una figura pública no serán aceptadas.

## MODELO 11

### SOLICITUD DE LA GRABACIÓN TELEFÓNICA DE LA CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO TELEFÓNICO. EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO. <sup>1</sup>

#### DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO <sup>2</sup>

Nombre / razón social: .....  
Dirección de la Oficina / Servicio ante el que se ejerce el derecho de acceso: C/Plaza .....  
..... n.º .....  
C.Postal ..... Localidad ..... Provincia .....  
Comunidad Autónoma ..... C.I.F./D.N.I. ....

#### DATOS DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL <sup>3</sup>

D./D<sup>a</sup> .....  
mayor de edad, con domicilio en la C/Plaza .....  
..... n.º ..... Localidad .....  
Provincia ..... C.P. .... Comunidad Autónoma .....  
..... con D.N.I. ...., del que acompaña copia, por medio del presente escrito y de conformidad con el art. 97.1 TRLGDCU 1/2007, la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos Personales, el RD 1720/2007 que la desarrolla, se le reclama copia de la grabación telefónica de la contratación donde su compañía registró la celebración del contrato donde se adquirió la prestación del servicio de \_\_\_\_\_ y/o el siguiente producto \_\_\_\_\_.

Que expresamente se ejerce el presente ejercicio de acceso a los ficheros que contengan datos de voz de mi persona, ya que la misma es un dato de carácter personal a tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal en su artículo 3, apartado a).

Que además esta información comprenda de modo legible e inteligible todos los datos que sobre mi persona estén incluidos en sus ficheros, y los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los datos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron. Concretamente los datos de voz, especificados en el apartado anterior, se requiere que sean facilitados en formato que puedan ser reproducidos por medio de cualquier aplicación estándar existente en el mercado de forma que realmente se posibilite el acceso a su contenido.

Que el contenido de dicha grabación alcance no solo la expresa aceptación del contrato de referencia sino las más significativas y relevantes condiciones del mismo que según la normativa han de comunicarse, como por ejemplo, la identificación de la persona contratante, las condiciones económicas, el plazo de inicio/entrega, la oferta aceptada, el descuento o rebaja pactado (en caso de existir).

En ..... a ..... de ..... de 20.....

**Firmado**

<sup>1</sup> 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. 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.

<sup>2</sup> Si Vd. desconoce la dirección del responsable del fichero puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos para solicitar esta información en el teléfono 901 100 099.

<sup>3</sup> También podrá ejercerse a través de representación legal, en cuyo caso, además del DNI del interesado, habrá de aportarse DNI y documento acreditativo auténtico de la representación del tercero.

