

PROTEGE

TUS DATOS PERSONALES



**Los consumidores y la
defensa de sus datos**



AICAR ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de Aragón



CÓMO PROTEGER NUESTROS DATOS PERSONALES

La informatización de la sociedad es total e Internet está presente ya desde hace tiempo en cada momento de nuestro día a día: consultamos noticias e información a través de medios online, comparamos productos y compramos en diferentes webs, operamos con la banca digital, etc.

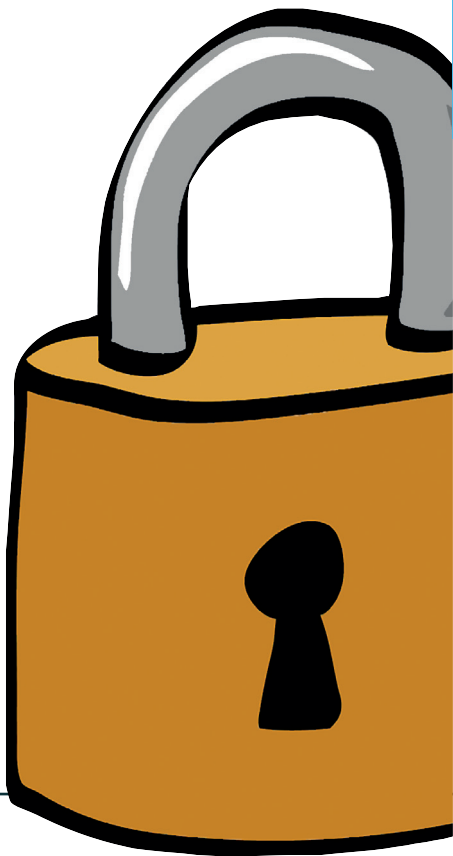
Estamos continuamente expuestos frente a las grandes empresas que conocen nuestros datos, nuestros gustos, nuestras prioridades...y negocian con esta información.

Además, **cuando nos conectamos a Internet** y cuando incluimos nuestros datos en las distintas webs **nos exponemos a que nuestros datos pueden ser robados por otros usuarios y empresas de forma fraudulenta.**

Por este motivo, **debemos tener en cuenta una serie de consejos básicos para evitar que nuestra información personal acabe en manos de terceros** y para navegar por Internet con más seguridad.

Los consumidores debemos actuar colectivamente en nuestra defensa y denunciar cualquier incumplimiento en la normativa de protección de datos de las empresas. A través de las Asociaciones de Consumidores como AICAR-ADICAE debemos exigir la cesación de estas malas prácticas y una mayor protección para todos los consumidores.

Unidos y organizados conseguiremos que el colectivo de consumidores adquiera el papel predominante que se merece frente a las grandes empresas.



¿QUÉ SON LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL?

“DEBEMOS PROTEGER Y TRATAR DE FORMA RESPETUOSA NUESTROS DATOS PERSONALES Y PARA ELLO TODOS LOS CONSUMIDORES DEBEN ESTAR INFORMADOS”

La Constitución Española, en su artículo 18.4, establece como Derechos Fundamentales de todos los ciudadanos el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar.



Cualquier información referente a PERSONAS FÍSICAS que permita la identificación de una persona (por ejemplo un nombre, un DNI, situación laboral o financiera, o una fotografía).

Al registrarnos en un hotel, al solicitar un préstamo, al suscribir servicios por internet, servicios de correo electrónico, en los centros de salud, en los centros de trabajo, al darnos de alta en una Red Social, etc. En todos estos casos y muchos más estamos facilitando nuestros datos personales.

Todos los datos merecen protección pero hay algunos que de acuerdo con la normativa deben estar especialmente protegidos:

- Datos de salud
- Origen étnico o racial
- Opciones políticas, convicciones religiosas, afiliación sindical,
- Datos genéticos, biométricos y relativos a la vida u orientación sexual.

¡Ten en cuenta! Si una entidad recaba datos de un menor de 14 años requerirá el consentimiento de sus padres o tutores.

LA RESPONSABILIDAD PROACTIVA DE LAS EMPRESAS Y ENTIDADES

Es fundamental, en este caso, conocer cómo deben tratar las empresas nuestros datos para poder denunciar malas prácticas y pedir su cesación y el resarcimiento de los posibles daños que nos hayan ocasionado.

La empresas deben no sólo cumplir sino también demostrar que cumplen:

- Deben utilizar un **lenguaje claro y sencillo** en la solicitud de los datos.
- **Sólo deberán tratar aquellos datos necesarios** para los fines específicos por los que se solicitaron y **mantenerlos sólo el tiempo necesario** para el cumplimiento de esos fines.
- Los datos **deben tratarse de forma lícita, leal y transparente** con el interesado y durante todo el tiempo que se traten los mismos.
- Deben adoptar todas las medidas necesarias para **mantener los datos actualizados** y velar por su exactitud.
- **Deben garantizar la integridad y confidencialidad de los datos**, protegiéndolos contra el tratamiento ilícito o no autorizado y contra su pérdida, destrucción o daño accidental.
- Todo el personal de la empresa o entidad con acceso a datos personales **deben estar suficientemente formados e informados sobre estas obligaciones**.



En caso de incumplimiento de estos deberes los consumidores podemos reclamar, para ello contar con el apoyo de una Asociación como AICAR-ADICAE es fundamental ya que no sólo vamos a denunciar una mala práctica individual sino que denunciaremos una situación que podría afectar a miles de consumidores en muchos casos.

¡Ten en cuenta! Darte de baja en una base de datos en internet debe ser igual de fácil que darte de alta. Si no es así debes reclamar.

CONSEJOS PARA PROTEGER NUESTROS DATOS

La información que depositas en tus dispositivos es vulnerable no sólo por el robo o extravío sino también por ataques de aplicaciones maliciosas o por el uso de redes públicas a las que pueden acceder **hackers o ciberdelincuentes que podrían acceder a tu información**. Por ello es importante gestionar bien la información que almacenas.

Administra tu móvil y ordenador:

- Si usas una red pública no entres en la banca on line ni realices compras por internet.
- Utiliza sistemas de bloqueo de tu móvil y contraseñas que no resulten fáciles de adivinar.
- Haz copias de seguridad de la información que no quieras perder. Mejor guardar la información importante en varios soportes (disco duro externo, usb, en la nube...).
- Actualiza periódicamente tu navegador de Internet y borra el historial de navegación y las cookies.
- Antes de dar tus datos personales debes conocer quién te los está pidiendo y con qué fin.
- Ten especial cuidado con las redes sociales: configura los aspectos de seguridad y privacidad y valora bien lo que estás publicando.

Utiliza siempre que puedas sistemas de verificación en dos pasos, además de identificarte con un usuario y una contraseña te pedirán un código.



¡Ten en cuenta! Cambia todas tus claves cada 6 meses como mínimo.

¿QUÉ DERECHOS TENEMOS?

RECUERDA! Los datos personales que facilitemos **deberán utilizarse única y exclusivamente para el fin que los hayamos facilitado y NUNCA para otros fines**



Derecho de acceso

Es el derecho a acceder a los datos que sobre nuestra persona tiene una empresa o entidad.

- Tenemos derecho a solicitar una copia de esos datos.
- Tenemos derecho, además, a que nos informen sobre: los fines de tratamiento de esos datos, los posibles destinatarios a los que se van a comunicar esos datos y el plazo de conservación de los mismos (o los criterios para determinar ese plazo).



Derecho de rectificación

Es el derecho a solicitar la rectificación de tus datos personales inexactos sin demora por parte de la empresa o entidad.

En determinados casos deberás acompañar tu solicitud de la documentación que justifique la inexactitud o el carácter incompleto de tus datos.



Derecho de oposición

Es el derecho a oponerte a que la empresa o entidad realice un tratamiento de tus datos personales.

Cuando sean objeto de tratamiento con un fin de interés público o en el interés legítimo, incluido la elaboración de perfiles: la empresa o entidad dejará de tratar los datos salvo que acredite motivos imperiosos que prevalezcan sobre los intereses, derechos y libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

El plazo de las empresas para contestar al ejercicio de todos estos derechos es de 30 días.

¿QUÉ DERECHOS TIENEN LOS CONSUMIDORES?



Derecho de supresión ("al olvido")

Es el derecho a solicitar la supresión de tus datos en caso de que:

- Ya hayan terminado los fines para los que se recogieron esos datos.
- Hayas retirado el consentimiento que distes en su día.
- Si tus datos personales han sido tratados ilícitamente.



Derecho a la limitación del tratamiento

Este derecho puede solicitarse:

- Al impugnar la exactitud de tus datos personales, durante el plazo de verificación.
- Al oponerte al tratamiento de tus datos cuando el responsable alega interés legítimo o público, durante el plazo en que se verifican los intereses que prevalecen.

Existe también el derecho opuesto, a solicitar la conservación de tus datos, en caso de que el tratamiento que se efectuaba fuera ilícito y solicites la limitación de sus usos habiéndote opuesto a la supresión de tus datos; así como cuando la empresa o entidad ya no necesite los datos pero sí puedas tú necesitarlos para reclamar un determinado incumplimiento.



Derecho a la portabilidad

Derecho a transmitir tus datos de una empresa o entidad a otra cuando el tratamiento se efectúe por medios automatizados y recibas tus datos personales en un formato estructurado, de uso común, de lectura mecánica e interoperable.

Este derecho, por su propia naturaleza, no se puede aplicar cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de un fin de interés público o en el ejercicio de poderes públicos.



Derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas

Garantiza que no seas objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento de tus datos, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos sobre ti o te afecte significativamente de forma similar.

En la web de la **Agencia Española de Protección de Datos** puedes descargar distintos formularios para el ejercicio de estos derechos www.aepd.es

TUS DATOS PERSONALES EN LAS TELECOMUNICACIONES

El sector de las telecomunicaciones es el de los que más problemas genera a los consumidores en relación a la utilización de sus datos. Además, este sector genera un gran número de denuncias por la inclusión indebida de consumidores en ficheros de morosos.

La dificultad para el cambio de compañía, supone un quebradero de cabeza para los consumidores y ha sido uno de los motivos por los que la normativa ha desarrollado el “derecho a la portabilidad”. **Las empresas deberán facilitar nuestros datos de forma clara y estructurada**, para que el nuevo operador pueda utilizarlos en nuestro beneficio.

→ **DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL CONSUMO, AL CAMBIAR DE COMPAÑÍA:**



- **Asegurate que no tienes compromiso de permanencia** con tu actual compañía ya que podrían penalizarse si te cambias ante de finalizar el plazo.

- **Si contratas por Internet, teléfono o tras la visita de un comercial en tu domicilio, puedes desistir en el plazo de 14 días naturales**, pero este desistimiento puede conllevar gastos si así lo ha indicado la compañía antes de contratar.

→ **LOS SERVICIOS ADICIONALES PUEDEN DARTE MÁS DE UN DISGUSTO...**

Si no vas a hacer uso de servicios de tarificación adicional o pago con el móvil **deshabilita estas opciones** con tu compañía (servicios premium, llamadas de tarificación adicional y pagos a terceros).

→ **CON UN LENGUAJE CLARO Y SENCILLO LAS EMPRESAS DEBEN INFORMARNOS SOBRE:**

- Quién tiene nuestros datos.
- Para qué y por qué van a usar nuestros datos.
- Quién conocerá, a quién se cederán y como se protegerán nuestros datos.
- Si se elaborarán o no perfiles con nuestros datos y se utilizarán para otros fines.

¡Ten en cuenta! En caso de pérdida comunícalo cuanto antes a tu compañía para que bloqueen la tarjeta y si has sufrido un robo, denuncia cuanto antes.

LOS CONSUMIDORES ANTE LA PUBLICIDAD

En muchas ocasiones las empresas utilizan nuestros datos para realizar campañas publicitarias.

→ HAZ VALER TUS DERECHOS:

- Tienes derecho a no figurar en la guía telefónica.
- Puedes inscribirte en la “Lista Robinson” que es un sistema de exclusión para no recibir publicidad que las empresas deben consultar y respetar.

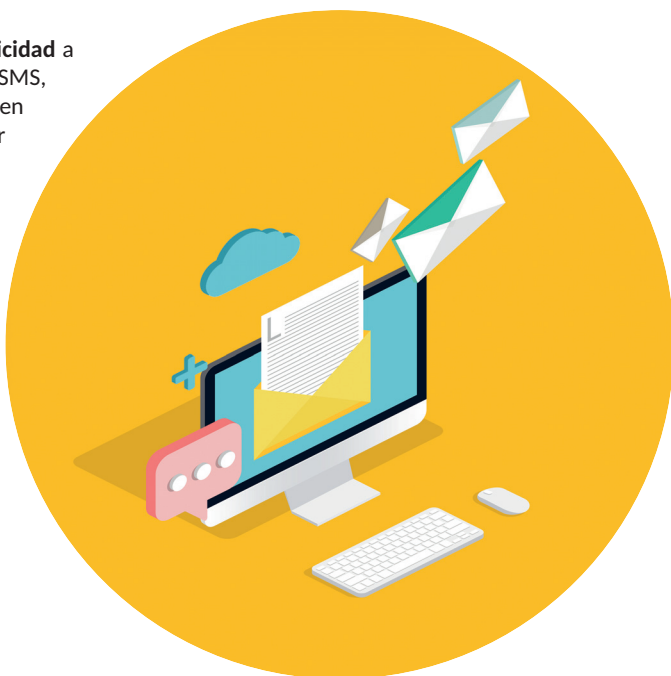
Puedes incribirte en esta lista a través de la web www.listarobinson.es y será efectiva tu exclusión a los tres meses.

→ ¿QUÉ ES Y CÓMO EVITAR EL SPAM?

SPAM es la recepción de publicidad a través del correo electrónico, SMS, WhatsApp, etc. Las empresas en estos mensajes deberán ofrecer la posibilidad de oposición a que continúe esta recepción de forma sencilla y gratuita.

→ EJERCE TU DERECHO DE OPOSICIÓN

En la solicitud indica que no deseas que traten tus datos con fines publicitarios e informa sobre por qué medio estas recibiendo esta publicidad y qué datos concretos quieres que excluyan.



¡Ten en cuenta! nunca es válido nuestro consentimiento si no es expreso y prestado de forma afirmativa.

LOS DATOS EN LOS MEDIOS DE PAGO DE LAS COMPRAS ON LINE

- **Contra-reembolso:** Es muy seguro, ya que no efectuaremos el pago hasta que no hayamos recibido el producto. No todas las empresas lo ofrecen y a veces conlleva un coste adicional.
- **Transferencia Bancaria:** Es seguro, pero en caso de fraude, si se ha transferido dinero a una cuenta extranjera, será difícil recuperarlo. Si no estás convencido de la identidad del vendedor no uses este medio de pago.
- **Domiciliación Bancaria:** Cuando se domicilia un pago (normalmente periódicos) se ha de confiar en la entidad a la que estamos autorizando, conocer la periodicidad y estar atentos a los importes de dichos cargos y a sus comisiones.
- **Tarjeta de Crédito:** Es cómodo y rápido, pero no debe utilizarse si no se confía en la Web donde se quiere realizar la compra. Las web más seguras son las que tienen sistema de TPV integrado con un sistema de autenticación por parte de las entidades bancarias.
- **Paypal:** Es una cuenta que puede recargarse y ofrece envío de dinero y realización de pagos gratuitos. Es Paypal exclusivamente quién tiene nuestros datos bancarios y no las empresas con las que contratamos.
- **Tecnología NFC:** Incorporada en los móviles, tendrá toda la información de la tarjeta de crédito, por lo que en caso de robo o pérdida del teléfono móvil podrían acceder a ella.



¿CÓMO RECLAMAR?

→ SI HAN USADO ILÍCITAMENTE NUESTROS DATOS

Podemos presentar una **reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos**, a través de alguno de los medios siguientes:

- a) Vía Internet en Sede electrónica: www.aepd.es
- b) Presencialmente: AEPD C/ Jorge Juan, 6, 28001 - Madrid.

→ ¿Y ANTE UNA EMPRESA CON LA QUE HEMOS CONTRATADO ON LINE?

Lo primero es dirigirse al **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa.

En España el SAC tiene de plazo 1 mes para contestar (2 en el sector financiero).

El problema viene cuando **la respuesta del SAC es insatisfactoria** o directamente no se recibe respuesta. En esta situación hay dos posibilidades:

La empresa es española: El consumidor puede optar entre dos caminos:

- Órganos supervisores de la administración (en caso de compras, acudiríamos a la Dirección General de Consumo de cada Comunidad Autónoma).
- Sistema Arbitral de Consumo (las empresas se adhieren voluntariamente a este sistema).

Si la empresa es extranjera y se encuentra en la Unión Europea: Centro Europeo del consumidor (labor mediadora).

→ ACCESO A UN REGISTRO DE MOROSOS ¡CUIDADO CON LAS ESTAFAS!

Si crees que puedes estar incluido en un registro de impagos y quieres acceder a los datos que tienen sobre tí, debes dirigirte por escrito a:

ASNEF-EQUIFAX, SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE SOLVENCIA Y CRÉDITO, S.L.

Apartado de correos 10546

28080 MADRID

o por correo electrónico a

sac@equifax.es

Aportando un escrito solicitando el acceso a tus datos y copia de tu DNI

También existen otros registros como: EXPERIAN BUREAU DE CREDITO, S.A. e INFORMA D&B, S.A. Tratamiento DE INCIDENCIAS JUDICIALES.

¡Ten en cuenta! Las denuncias pueden ser nominativas o anónimas. Consulta en AICAR-ADICAE cualquier duda y no dejes de denunciar.

Conviértete en un consumidor crítico y responsable



¡Participa con nosotros y defiende los derechos colectivos de los consumidores en los grupos de trabajo de la Asociación!

AICAR-ADICAE (c/ Gavín, 12, local - Zaragoza)

<http://aicar.adicae.net>

D.L.: Z 2013-2018

Subvencionado por: