

**PHISHING:** es un fraude que consiste en obtener datos personales de los usuarios, claves, números de cuentas bancarias, números de tarjeta de crédito, etc., generalmente para sustraer su dinero. Tener cautela supondrá evitar robos y estafas de este tipo. No se debe facilitar información personal en webs que no se conocen, no ofrecen información como lo relativo al responsable de la web, o muestran detalles de diseño mal hechos, esto puede orientarnos sobre si ha habido suplantación de imagen. Por último, en sus compras, asegúrese de conocer todo lo necesario para realizar posibles reclamaciones.

## DÓNDE RECLAMAR

El primer paso: reclamar ante la empresa o entidad de la que se sospeche está haciendo un uso ilícito de los datos, y si se deniegan los derechos que asisten a las personas (acceso, rectificación o cancelación), entonces, recurrir a la Agencia Española de Protección de Datos, que tiene a su servicio un sencillo sistema de denuncia en su página web [www.agpd.es](http://www.agpd.es), en el apartado de "Canal del Ciudadano". En términos generales, si dispone de pruebas que acrediten el incumplimiento de la LOPD, puede presentar un escrito de denuncia que deberá contener:



- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio o del lugar que se señale para notificaciones.
- Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- Lugar, fecha y firma del solicitante.
- Órgano a la que se dirige: la Subdirección General de Inspección de Datos de esta Agencia.
- Deberá acompañar los documentos de cualquier prueba que pueda corroborar los hechos denunciados.

También puede acudir a su asociación de consumidores donde podrán facilitarle todo el asesoramiento que precise y gestionarle su reclamación.



# Comercio Electrónico y Protección de Datos Personales (LOPD)



Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo - Instituto Nacional de Consumo -. Su contenido es de responsabilidad exclusiva de CECU.

Continuamente recibimos información de empresas que nos remiten a sus páginas web. Utilizan las posibilidades de Internet para ofrecernos sus productos y servicios facilitándonos el acceso a ellos, pero ¿nos dan toda la información que debemos conocer como consumidores y usuarios? ¿Consentimos sabiendo qué ocurre con nuestros datos?

La ley exige a todas las empresas que comercien en Internet que den a conocer sus datos de ubicación física, de la actividad comercial, del sistema de atención al cliente, etc. En el caso de un profesional, debe incluso mostrar sus datos de colegiación oficial y titulación, que le acredite a ejercer y ofrecer sus servicios como tal. Entre estos datos hay que destacar una serie de elementos informativos, los relativos a la protección de datos personales.

El **DERECHO** a la **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**, es el derecho a decidir qué se puede o no hacer con la información personal de uno mismo (nombre, apellidos, dirección física, teléfono, datos económicos o financieros, etc.), y la Ley 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) se encarga de que esto sea respetado en todos los ámbitos y sectores, y cómo no, en el comercio electrónico.

La LOPD exige en su artículo 5 el deber de informar, que visto desde el lado del consumidor, sería el derecho a la siguiente **INFORMACIÓN** básica:

- @ De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- @ De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante
- @ De la posibilidad y el mecanismo para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- @ De la finalidad concreta para la que se recogen los datos del interesado.
- @ De las cesiones y en su caso, los cesionarios, a que se vayan a someter los datos personales.
- @ Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.
- @ De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

Además de esta información, será necesario que en la propia página web se dé la posibilidad al consumidor de dar su **CONSENTIMIENTO INEQUÍVOCO** al tratamiento de sus datos, salvo que exista alguna excepción (art.6 LOPD). No será preciso el consentimiento cuando:

- a) los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas
- b) cuando medie un contrato o precontrato, y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento;
- c) cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado (...),
- d) cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público (por ejemplo una guía telefónica) y sea necesario para cumplir un interés legítimo del responsable del fichero o del tercero a quien se comuniquen los datos.



**Un supuesto concreto:**  
¿De qué forma se puede recabar el "consentimiento expreso" de un usuario para recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico?

¿Desea recibir las novedades y promociones de nuestros productos en su correo electrónico?

- Sí  
 No

Dirección de e-mail:

Las comunicaciones comerciales, recibidas en el correo electrónico, se consideran "correo basura" (spam), cuando no han sido solicitadas o consentidas por el titular de la dirección de correo electrónico (salvo que hubiese mediado de forma previa una relación contractual comercial con quien nos los envía). En una contratación o suscripción a algún servicio vía web, en el que se debe facilitar la dirección de

correo electrónico, lo habitual es que se incluya la información en las condiciones generales de contratación, con una cláusula sobre el consentimiento del destinatario a la recepción de comunicaciones comerciales y solicitando su aceptación junto con el contrato, o bien formulando una pregunta concreta al usuario sobre si acepta el envío de comunicaciones comerciales. Otra posibilidad suele ser la de ofrecer a los usuarios el proporcionar su dirección de correo electrónico, para recibir las ofertas, mediante un mensaje y un formulario tipo incluido en su página de Internet<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.lssi.es>

## SUPUESTOS ESPECÍFICOS:



Los **datos sensibles**: nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión, afiliación sindical o creencias, y sólo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento<sup>2</sup>. Los datos relativos a la salud, en caso de ser tratados en relaciones comerciales a través de Internet, sólo pueden serlo por un profesional sanitario sujeto al secreto profesional o por otra persona sujeta asimismo a una obligación equivalente de secreto, y siempre bajo el consentimiento expreso e informado del usuario<sup>3</sup>.

(\*) No se consideran datos sensibles, pero sí de "especial sensibilidad" los **datos de los menores e incapaces**, habrá de tenerse una especial cautela a la hora de facilitarlos. Los padres y representantes legales tienen la responsabilidad de velar por ellos y es recomendable que les enseñen a preservar su anonimato en lo posible.



Cuando el responsable del fichero esté situado **fuera del territorio de la UE**, es importante conocer si está en un lugar obligado a respetar el derecho a la protección de datos (por ejemplo a través de Tratados Internacionales que así les obligue), y para ello se puede consultar la página web de la Agencia Española de Protección de Datos: **[www.agpd.es](http://www.agpd.es)**. En todo caso, se debe informar del país o países a que puedan ser transferidos nuestros datos.

<sup>2</sup> Se exceptúan los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, en cuanto a los datos relativos a sus asociados o miembros, sin perjuicio de que la cesión de dichos datos precisará siempre el previo consentimiento del afectado.

<sup>3</sup> Salvo que fueran necesarios para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria, o cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento.