



# CÓDIGO ÉTICO DE CONFIANZA ONLINE

## PREÁMBULO

### TÍTULO I DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### **Artículo 1.- Definiciones.**

A los efectos del presente Código, debe entenderse por:

**a) Medios electrónicos de comunicación a distancia:** todos aquéllos que permitan la prestación de servicios de la sociedad de la información.

No tendrán la consideración de medios electrónicos de comunicación a distancia, a los efectos de este Código, los que no reúnan las características arriba expresadas, y, en particular, los siguientes:

- la telefonía vocal, fax o télex,
- el correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan,
- la radiodifusión televisiva,
- los servicios de comunicación audiovisual, en los términos establecidos en la Directiva 2007/65 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007 por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, conocida como Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual.
- el teletexto televisivo.

**b) Publicidad:** toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones o con el fin de promover determinadas actitudes o comportamientos.

No se considerará publicidad a los efectos de este Código:

- los datos que permiten acceder directamente a la actividad de una empresa, organización o persona, y concretamente el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico.
- las comunicaciones comerciales relativas a los bienes servicios o a la imagen de dicha empresa, organización o persona, elaboradas de forma independiente de ella, en particular cuando éstas se realizan sin contrapartida económica.
- los contenidos editoriales de las páginas web, entendiéndose por tales todos aquéllos que no estén orientados a la promoción, directa o indirecta, de la contratación de bienes, servicios, derechos y obligaciones.

El presente Código no será aplicable a la publicidad institucional ni a la publicidad de carácter político. A estos efectos, se entenderá por publicidad institucional lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional.

c) **Anunciante:** la persona física o jurídica en cuyo interés se realiza la publicidad.

d) **Destinatarios:** las personas a las que se dirige o alcance la publicidad.

e) **Comercio electrónico:** toda transacción económica consistente en la contratación a título oneroso de productos y/o servicios entre un oferente y un consumidor, en la que la oferta por parte del oferente y la aceptación por parte del consumidor se realizan enteramente a través de un medio electrónico de comunicación a distancia.

f) **Oferente:** persona física o jurídica, pública o privada que, en el ejercicio habitual de una actividad económica, realiza una oferta de comercio electrónico a consumidor/es.

g) **Consumidor:** a los efectos de la contratación por medios electrónicos, se entenderá por consumidor toda persona física o jurídica que actúa en el ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

h) **Datos de carácter personal:** Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Se considerarán datos personales, entre otros, la dirección personal de correo electrónico y el número de teléfono, siempre que permitan identificar a su titular.

i) **Menor:** Toda persona física que no haya alcanzado la mayoría de edad legal (18 años). Dentro de la minoría de edad, a los efectos de las normas de protección de datos en el marco de este Código, se entenderá por:

- **Niño:** Toda persona física menor de catorce años.

- **Adolescente:** Toda persona física cuya edad esté comprendida entre los catorce y los dieciocho años.

## Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. El presente Código será aplicable a las cuestiones que afecten a la publicidad, comercio electrónico, protección de datos personales, condiciones de accesibilidad y usabilidad y protección de menores, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados correspondientes del presente Código, cuando se realicen a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, por personas físicas o jurídicas privadas establecidas en España, el Principado de Andorra o que dispongan de establecimiento permanente en España o el Principado de Andorra y por aquéllas establecidas fuera de España, especialmente del ámbito de América Latina, que se hayan adherido al mismo.

A los efectos de este Código, se entenderá que una persona física o jurídica está establecida en España o el Principado de Andorra cuando su residencia o domicilio social se encuentren en territorio español o andorrano respectivamente, siempre que éstos coincidan con el lugar desde el que se dirigen y gestionan sus actividades de publicidad interactiva y/o comercio electrónico. A su vez, se considerará que una persona física o jurídica opera mediante un establecimiento permanente en España o el Principado de Andorra cuando disponga en su territorio, de forma continuada o

habitual, de instalaciones o lugares de trabajo en los que realice toda o parte de sus actividades de publicidad interactiva y/o comercio electrónico

2. Por su parte, el presente Código será aplicable a la publicidad comercial, protección de datos personales, condiciones de accesibilidad y usabilidad y protección de menores, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados correspondientes del presente Código, realizados por el sector público español y andorrano a través de medios electrónicos de comunicación a distancia.

Asimismo, al sector público cuyas operaciones de comercio electrónico con consumidores se rijan por el Derecho privado les serán aplicables las normas del Título III del presente Código.

3. El presente Código no será aplicable a las incidencias técnicas derivadas del transporte de la señal -como la velocidad de navegación o el acceso a redes de comunicación electrónica- en los contratos electrónicos con consumidores celebrados para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

4. En ausencia de pacto, todas las disposiciones contenidas en el presente Código que sean aplicables al comercio electrónico dirigido a consumidores, se entenderá también vinculantes para el comercio electrónico entre empresas.

## **TÍTULO II PUBLICIDAD**

### ***CAPÍTULO I Normas Generales***

#### **Artículo 3.- Principios generales.**

1.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá ser conforme a la ley aplicable, leal, honesta y veraz, en los términos en que estos principios han sido desarrollados por el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL y por el Código de Práctica Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional.

2.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá respetar las normas recogidas en los Códigos mencionados en el párrafo anterior, así como aquellas otras que se recojan en los Códigos sectoriales contemplados en el artículo 8 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.

3.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá ser elaborada con sentido de la responsabilidad social, y no deberá constituir nunca un medio para abusar de la buena fe de sus destinatarios, evitando así que pueda deteriorarse la confianza del público en estos medios.

4.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia no tendrá contenidos que atenten contra la dignidad de la persona, o sean discriminatorios (por razón de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, convicciones religiosas o políticas, o cualquier otra circunstancia personal o social), o que inciten a la comisión de actos ilícitos.

#### **Artículo 4.- Identificación del anunciante**

En la publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia el anunciante deberá ser claramente identificable a través del nombre de la empresa o la marca anunciada, de forma tal que sus destinatarios puedan reconocerlo y ponerse en contacto con él sin dificultades. A estos efectos, el anunciante deberá facilitar el acceso, al menos a través de su página o sitio de Internet, y de forma permanente, fácil, directa y sin cargo alguno, a su nombre o denominación social, su domicilio a efectos legales, así como su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

#### **Artículo 5.- Identificabilidad de la publicidad.**

La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia será fácilmente identificable como tal. No se admitirá la publicidad encubierta.

Cuando la publicidad se envíe a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente se incluirá al comienzo del mensaje la palabra "publicidad" o la abreviatura "publi".

#### **Artículo 6.- Información al destinatario**

1.- Además de la información recogida en el artículo 4 sobre la identificación del anunciante, éste deberá proporcionar a sus destinatarios, de forma clara y fácilmente accesible, todas aquellas informaciones que resulten exigibles de acuerdo con la legislación vigente.

2.- Los anunciantes deberán informar del coste o precio de acceder a un mensaje o servicio cuando aquél sea mayor que el de las tarifas básicas de telecomunicación. En aquellos casos en que se produzca una conexión de carácter continuado, los destinatarios serán informados de tales costes antes de acceder al mensaje o servicio, de forma clara, y deberán disponer de un plazo de tiempo razonable y suficiente para poder desconectarse del servicio sin incurrir en gastos.

3.- Las ofertas deberán identificarse de modo que el que las recibe pueda reconocerlas como ofertas. Si en la publicidad se presenta o realiza una oferta directa de contratación, se deberá proporcionar al destinatario una información clara, completa y precisa sobre el contenido y el alcance de aquélla. En todo caso, las informaciones a que se refiere el artículo 16 deberán resultar perfectamente visibles para el consumidor, y deberán ser exactas y susceptibles de prueba.

#### **Artículo 7.- Promociones publicitarias.**

1.- A los efectos de este Código, se entenderá por promoción publicitaria toda técnica de promoción de ventas que, durante un periodo limitado de tiempo, ofrezca a sus destinatarios un valor añadido consistente en una ventaja económica o en cualquier otro tipo de incentivo material o inmaterial.

2.- Las promociones publicitarias en medios electrónicos de comunicación a distancia deberán responder a los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los de

legalidad, veracidad y buena fe, sin que puedan constituir nunca un medio para abusar de la buena fe de sus destinatarios, ni explotar su posible falta de experiencia o conocimientos.

**Artículo 8.- Competencia desleal y respeto de los derechos de propiedad industrial e intelectual.**

1.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas distintas del anunciante. En particular, en Internet, no se admite la introducción en el código fuente de nombres ocultos (*metanames*) que coincidan con marcas, nombres, rótulos o denominaciones de empresas o servicios sobre los que no se ostente la titularidad o una autorización de uso.

2.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia no deberá constituir nunca un medio de competencia desleal.

**CAPÍTULO II**  
**Normas Especiales**

**Artículo 9.- Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes.**

1.- No se admitirá el envío de publicidad mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes por parte del anunciante cuando no haya sido solicitada o autorizada expresamente por el destinatario.

2.- Se entiende concedida la autorización prevista en el párrafo anterior cuando, al tiempo de recabar los datos, se haya informado debidamente al destinatario sobre la posibilidad de envío publicitario por esos medios y éste haya otorgado su consentimiento. En particular, se entiende que este consentimiento se consigue a través del procedimiento de listas de inclusión voluntarias (*opt-in*), aunque son igualmente admisibles otras prácticas que garanticen la prestación del consentimiento.

3.- Aquellos anunciantes que utilizan mensajes por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes con fines publicitarios deberán informar con claridad al destinatario, a través de su página o sitio de Internet o por otros medios electrónicos, sobre la posibilidad de notificar su deseo de no recibir ofertas posteriores, a través de medios sencillos y gratuitos, tales como la llamada a un número telefónico gratuito o la remisión de un correo electrónico. Asimismo, con el objeto de que el destinatario pueda revocar su consentimiento, los anunciantes deberán proporcionar un mecanismo sencillo, gratuito y que no implique ingreso alguno para los anunciantes o sus encargados de tratamiento.

4.- No será necesaria la prestación del consentimiento previo expreso recogida en el punto 2 de este artículo para el envío de publicidad a través de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, cuando exista una relación contractual previa entre el anunciante y el destinatario, y la publicidad verse sobre bienes o servicios propios similares a los contratados inicialmente. En estos supuestos, el anunciante deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse a la recepción de dichos mensajes publicitarios tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada mensaje que le remita ulteriormente.

5.- En todo caso, los mensajes publicitarios enviados por correo electrónico u otros medios equivalentes deberán identificarse claramente como tales, revelando asimismo la identidad del anunciante.

#### **Artículo 10.- Prácticas prohibidas.**

Queda prohibida la recogida masiva o indiscriminada de direcciones de correo electrónico en páginas web o servicios *online* a través de cualesquiera tecnologías o medios (práctica conocida como "*harvesting*"), así como la creación de direcciones de correo electrónico usando combinaciones aleatorias de nombres, letras y números en la esperanza de generar direcciones válidas (práctica conocida como "*dictionary attacks*").

#### **Artículo 11.- Publicidad en grupos de noticias, foros, charlas (chats) y similares.**

1.- Las entidades adheridas a este Código informarán a sus usuarios que no podrán utilizarse los grupos de noticias, tablón de anuncios o foros o charlas para enviar publicidad en línea (*online*), salvo que, en este último caso, previamente se haya obtenido el consentimiento del moderador del punto de encuentro o, en su defecto, del proveedor del servicio, o se ajuste a las reglas de admisión de publicidad establecidas para ese grupo, foro, charla o similar. Las entidades adheridas podrán suspender, cerrar o cancelar el grupo, foro, chat o similar o la prestación del servicio cuando detecten o tengan conocimiento de la infracción de estas reglas.

2.- Se excluyen de lo previsto en este artículo los foros o charlas de naturaleza publicitaria.

#### **Artículo 12.- Publicidad en la *world wide web*.**

1.- La publicidad en la *world wide web* no podrá impedir la libre navegación del usuario en Internet.

2.- En particular, los mensajes publicitarios que reciba el usuario durante su navegación por una página *web* deberán permitirle en todo momento salir del mensaje publicitario o eliminarlo de su pantalla, y volver a la página de origen desde la que el usuario accedió al mensaje publicitario.

#### **Artículo 13.- Patrocinio.**

1.- Se entenderá por patrocinio cualquier contribución realizada por una entidad pública o privada a la financiación de páginas *web* u otros servicios prestados a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, con la finalidad de promover su nombre, marca, imagen, actividades o productos.

2.- Las *web* o servicios patrocinados deberán cumplir los siguientes requisitos:

- El contenido editorial no podrá, en ningún caso, ser influido por el patrocinador de tal forma que se atente contra la responsabilidad y la independencia editorial del titular de la página o servicio.

- Deberán estar claramente identificadas como tales, e incluirán el nombre, logotipo, marca, servicios u otros signos del patrocinador al principio o al final de la página web o servicio, o en los dos momentos.

También podrá identificarse al patrocinador por los medios antes mencionados en el desarrollo de la página o servicio patrocinado, siempre que ello se haga de forma esporádica y sin perturbar su lectura.

### **TÍTULO III COMERCIO ELECTRÓNICO**

#### **Artículo 14.- Principio de legalidad.**

Las actividades de contratación de bienes o servicios con consumidores realizadas a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deben respetar la normativa legal vigente y, de manera especial, los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución.

#### **Artículo 15.- Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación.**

1.- Los oferentes que realicen transacciones comerciales con los consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, antes del inicio del procedimiento de adquisición del bien o contratación del servicio, deberán poner a disposición información clara, comprensible e inequívoca sobre los pasos a seguir para la adquisición del bien o la contratación de servicio ofrecido, así como sobre la posibilidad de archivar y poner a disposición del consumidor el documento de formalización del contrato, los medios técnicos que ponen a disposición del usuario para identificar y corregir errores en la introducción de datos o cancelar el procedimiento de contratación, y la/s lengua/s de celebración del contrato. Se entenderá cumplida esta obligación si el oferente incluye la información en su sitio web.

No obstante, cuando el oferente diseñe sus servicios para ser accedidos mediante dispositivos con pantallas de tamaño reducido, se entenderá cumplida la obligación del apartado anterior cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta el sitio web en que dicha información está puesta a disposición del destinatario.

Los oferentes no estarán obligados a facilitar la información anterior cuando la contratación se realice mediante el intercambio de mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes.

2.- Con anterioridad al inicio del procedimiento de adquisición del bien o contratación del servicio, y sin perjuicio de las obligaciones de información recogidas en el artículo 6 de este Código, el oferente deberá facilitar al consumidor el acceso, al menos a través de su página o sitio web, a las condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso, para que las pueda consultar, archivar y/o imprimir. Asimismo, el oferente deberá informar al consumidor, de forma visible, acerca de, como mínimo, los siguientes extremos:

- a) Precio completo, con referencia a los impuestos aplicables incluidos, así como la moneda, el franqueo y los portes y en su caso, los incrementos o descuentos y los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.
- b) Plazo de vigencia de la oferta, si se tratase de una oferta promocional.
- c) Términos, condiciones y formas de pago, incluyendo en su caso opciones de crédito.
- d) Las diferentes modalidades de entrega o ejecución que puedan existir de los productos o servicios contratados
- e) Características básicas que permitan la identificación de los bienes o servicios y, en su caso, condiciones necesarias para su utilización.
- f) Existencia o no del derecho de desistimiento, indicación de las condiciones para su ejercicio, así como del de los derechos de cancelación o cambios del correspondiente producto o servicio.
- g) Garantías aplicables a la adquisición del producto o servicio.
- h) Lugar y forma de presentación de posibles reclamaciones, incluyendo los procedimientos de resolución extrajudicial de controversias a los que el oferente esté adherido.
- i) Nombre, razón social y domicilio del oferente y, en su caso, nombre, razón social y domicilio del comerciante por cuya cuenta actúe.
- j) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea la utilizada en la información previa a la contratación.

3.- Cuando el procedimiento de contratación permita la adquisición o contratación de varios productos o servicios de forma simultánea -como en los llamados "carritos de la compra"-, en el momento inmediatamente anterior a la aceptación o prestación del consentimiento para la adquisición de los bienes o la contratación de los servicios, el consumidor tendrá derecho a revisar un resumen en el que se incluyan, como mínimo, la relación de los productos que ha solicitado o de los servicios que desea contratar, así como las características básicas de los mismos que permitan su identificación, su importe total, los impuestos aplicados y, en su caso, los gastos de envío. Además, el consumidor deberá poder archivar y/o imprimir dicho resumen.

#### **Artículo 16.- Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato.**

1.- Inmediatamente después de la aceptación por el consumidor de la adquisición del bien o la contratación del servicio, el oferente deberá enviarle un acuse de recibo, o facilitarle la descarga, o archivo de un documento justificativo de la adquisición o contratación realizada, que contenga los datos relativos al contrato efectuado. No obstante, el oferente no estará obligado a confirmar la recepción de la oferta mediante el envío de un documento justificativo cuando el contrato hay sido celebrado mediante el intercambio de mensajes por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, siempre que estos medios no hayan sido empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

2.- Una vez celebrado el contrato, el consumidor tendrá derecho a solicitar información sobre el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado, en la medida en que la naturaleza del bien o servicio contratado lo permita. Para ello, el oferente deberá informarle a través de la pantalla, del correo electrónico, del teléfono, u otro/s medio/s equivalente/s.

#### **Artículo 17.- Plazos de entrega.**

Si el oferente se encuentra en la imposibilidad de enviar o prestar los productos o servicios contratados dentro del plazo indicado en el contrato, o a más tardar en el plazo de treinta días a

partir del día siguiente a aquel en que el comprador le hubiera comunicado su pedido, deberá notificar esta circunstancia al consumidor, informándole del nuevo plazo en el que aquél/los estarán disponibles. En este caso el consumidor tendrá la posibilidad de rescindir el contrato y pedir que se le reembolse el importe del producto o servicio si lo hubiese pagado. En tal supuesto, el oferente deberá devolver las cantidades pagadas cuanto antes, como máximo en treinta días desde que el consumidor hubiese solicitado el reembolso.

#### **Artículo 18.- Desistimiento y devolución.**

1.- El consumidor dispondrá de un período de reflexión, cuya duración será como mínimo la establecida en la normativa aplicable, durante el que podrá devolver el producto o servicio contratado sin penalización alguna. El oferente deberá indicar con claridad si los gastos relativos al coste directo de la devolución del producto o servicio contratado son soportados por él o si, por el contrario, recaen sobre el consumidor, así como el resto de condiciones de devolución de los productos o servicios contratados.

2. Este derecho de desistimiento y devolución no será de aplicación a: los bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar; los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; las grabaciones sonoras o de vídeo, discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados, así como ficheros informáticos suministrados por vía electrónica susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente; el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas, los contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles; los contratos de servicios de apuestas y loterías y a todos aquéllos bienes y servicios para los que la normativa aplicable prevea tal excepción.

3.- En caso que el consumidor devolviera en perfecto estado el producto o servicio previamente contratado, con el documento justificativo del contrato y en los plazos establecidos en el mismo, si el vendedor le ofreciera un producto de calidad y precio equivalentes, tendrá derecho a escoger entre el reembolso de las cantidades satisfechas o el envío del producto ofertado en sustitución.

4.- El oferente deberá establecer los mecanismos necesarios para facilitar al consumidor con el que han contratado el ejercicio de su derecho de desistimiento y la correspondiente devolución del producto o servicio.

#### **Artículo 19.- Reparación y sustitución de bienes de consumo.**

1.- Cuando el consumidor adquiera un bien mueble corporal y éste no cumpla con lo establecido en el contrato, podrá elegir entre la reparación o la sustitución del bien (salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada), o subsidiariamente entre una rebaja en el precio o la resolución del contrato, todo ello en los términos y condiciones establecidos en la legislación de garantías de bienes de consumo y demás normativa de aplicación en su caso.

2.- El oferente responderá de las faltas de conformidad del bien durante los plazos y en las condiciones establecidas legalmente. De igual forma, el consumidor queda sujeto al cumplimiento de las exigencias y plazos previstos en la legislación para el ejercicio de estos derechos.

#### **Artículo 20.- Servicio de atención al cliente.**

1.- Los oferentes pondrán a disposición de los consumidores con los que han contratado un servicio interno de atención al cliente que resolverá las cuestiones o dudas que le puedan surgir al consumidor en un momento previo a la contratación de un bien o servicio, y que además atenderá las consultas o quejas que se le planteen posteriormente, que deberán ser respondidas en el plazo de tiempo más breve posible.

2.- Los oferentes deberán proporcionar a los consumidores, de forma clara y suficiente, los datos necesarios para establecer un contacto rápido, personal y directo con el departamento o persona encargada de atender las posibles dudas o quejas que se planteen, así como del horario comercial de atención al cliente.

3.- Los oferentes deberán guardar un registro en soporte duradero donde se registren las quejas presentadas por los consumidores con los que haya contratado y las diversas circunstancias ocurridas en relación con cada una de dichas quejas.

#### **Artículo 21.- Seguridad y medios de pago**

1.- Los oferentes deberán proporcionar a los consumidores mecanismos de pago sencillos y seguros, y realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo.

2.- Los oferentes deberán adoptar sistemas de seguridad apropiados y dignos de confianza para salvaguardar la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones financieras y pagos realizados por los consumidores. Estos deberán ser informados de la forma más clara y sencilla posible, antes de proporcionar los datos financieros, sobre el nivel de protección que se aplica a los mismos y en su caso, sobre la utilización de conexiones seguras (como SSL o cualesquiera otras).

#### **Artículo 22.- Ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas**

Las entidades adheridas que realicen ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas, utilizarán, en la medida de lo posible, el protocolo de transparencia descrito en el apartado 3 del artículo 3 de la Ley 56/2007, de 28 diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 3 de la Ley 56/2007, las ofertas que sean adscritas al citado protocolo podrán ostentar la denominación de «Oferta pública de contratación electrónica de transparencia garantizada».

A estos efectos, se entenderá por ofertas públicas de contratación entre empresas, lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 3 de la Ley 56/2007.

### **TÍTULO IV PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **Artículo 23.- Principios generales.**

1.- Las entidades adheridas que realicen publicidad o transacciones contractuales con consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deberán respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

2.- Los datos de carácter personal sólo podrán obtenerse para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para dicha finalidad, o cuando lo solicite el titular en el ejercicio de su derecho de cancelación, pudiendo en su caso, conservarlos, debidamente bloqueados.

3.- Las entidades adheridas a este Código deberán respetar la privacidad de los usuarios, así como asegurar el secreto y seguridad de los datos personales, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

4.- Las entidades adheridas a este Código deberán apoyar iniciativas para ayudar a educar al consumidor sobre cómo proteger su intimidad en los medios electrónicos de comunicación a distancia.

5. Las entidades adheridas a este Código participarán activamente en las acciones formativas que, en materia de protección de datos, se promuevan por el sistema de autorregulación.

### **Artículo 24.- Obtención de los datos.**

1.- Se prohíbe la recogida de datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

2.- Cuando las entidades adheridas a este Código recaben datos personales a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, deberán informar previamente a los titulares, de forma inequívoca y claramente perceptible, de los siguientes extremos:

- a) Existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, finalidad de la recogida y destinatarios de la información.
- b) Identificación del responsable del fichero inscrito en el Registro de la Agencia de Protección de Datos.
- c) Carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las preguntas que en su caso les sean planteadas, así como de las consecuencias de la obtención de los datos o la negativa a suministrarlos.
- d) Posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) Identidad del responsable del tratamiento de los datos, y dirección (postal y de correo electrónico) que facilite la comunicación con el mismo.

3.- Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del titular, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca de la procedencia de los datos, así como de los extremos contenidos en el apartado 2 anterior, dentro de los tres meses siguientes al registro de los datos, salvo que ya hubiese sido informado de los mismos con anterioridad.

4.- Cuando los datos hayan sido obtenidos de una fuente accesible al público y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, en cada comunicación deberá informarse al titular del origen de los datos, de la identidad del responsable de su tratamiento, de la finalidad de su obtención y tratamiento, de la entidad de la que hubieran sido obtenidos y de los derechos que asisten al titular de los mismos.

5.- Las entidades que se anuncian en Internet y que recaben, capturen y traten datos personales, deberán informar a los consumidores, mediante un aviso en su *web*, de dicho tratamiento. De esta forma, el consumidor podrá, si lo desea, ejercer su derecho de oposición, tanto en lo que se refiere a la captación como al tratamiento y transferencia de sus datos.

6.- Los datos de carácter personal sólo podrán ser cedidos a terceros cuando tenga relación directa con el cumplimiento de los fines del cedente y el cesionario. Será preciso contar con el consentimiento del titular, que deberá conocer de forma clara y precisa la finalidad a que se destinarán o el tipo de actividad del cesionario de los datos.

#### **Artículo 25.- Consentimiento del titular.**

1.- Se entenderá por consentimiento del titular toda manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que éste consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

2.- El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del titular, salvo en los siguientes supuestos:

- cuando se refieran a las partes de un contrato o pre-contrato de una relación comercial y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.
- cuando los datos figuren en una fuente accesible al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del titular.
- en aquellos supuestos en que la legislación asimismo lo prevea.

3.- El consentimiento podrá ser revocado cuando exista una causa justificada para ello, y no se le atribuyen efectos retroactivos.

#### **Artículo 26.- Ejercicio de derechos.**

1.- Las entidades adheridas a este Código deberán garantizar a los titulares el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, así como el derecho a oponerse al tratamiento y/o transferencia de los mismos, poniendo para ello a su disposición mecanismos de utilización sencillos y gratuitos y que, en ningún caso supongan un ingreso adicional para las entidades adheridas (como dirección de correo electrónico y postal).

2.- En ningún caso, las entidades podrán utilizar la información para finalidades distintas de las que haya consentido el titular de los datos personales, salvo que, previamente, le hayan advertido de la intención de hacerlo otorgándole un plazo y un procedimiento razonables para oponerse.

#### **Artículo 27.- Uso de *cookies* y dispositivos similares.**

1.- Las *cookies* son pequeños ficheros de datos generados a través de instrucciones enviadas por los servidores *web* a los programas navegadores de los usuarios, y que se guardan en un

directorio específico del terminal de aquéllos, con el objetivo de reunir información compilada por el propio fichero

2.- Las entidades adheridas a este Código proveerán a los usuarios de información clara y comprensible sobre la presencia y la finalidad de las *cookies* u otros dispositivos o técnicas similares, poniendo a su disposición mecanismos sencillos y gratuitos para informarles sobre cómo desactivarlas. Asimismo, se avisará de forma clara cuándo queda imposibilitado el acceso o la utilización de un servicio interactivo por ser necesario el envío e instalación de *cookies* u otros dispositivos o técnicas similares en el terminal del usuario.

3.- Las *cookies* u otras técnicas se utilizarán de forma disociada y nunca individualizada o relacionada a los datos personales de los usuarios, de forma que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable, salvo que el consumidor haya dado su consentimiento. En particular, cuando se utilicen *cookies* o *pixels* transparentes u otras técnicas asimilables, se proporcionará a los usuarios información clara y comprensible sobre su objetivo y de su utilización desvinculada de cualquier dato de carácter personal.

4.- El tratamiento de las *cookies* es extrapolable por analogía a otras técnicas de monitorización de la conducta de los usuarios en su utilización de medios electrónicos de comunicación a distancia.

#### **Artículo 28.- Captación de datos personales en grupos de noticias, foros, charlas (*chats*) y similares con finalidad publicitaria.**

No podrán utilizarse los grupos de noticias, tablón de anuncios, foros o charlas para captar datos con finalidad publicitaria, salvo que dicha recogida se ajuste a las normas de obtención de datos establecidas en el presente Código.

#### **Artículo 29.- Seguridad y protección de datos.**

Las entidades adheridas a este Código deberán adoptar las medidas de seguridad apropiadas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales recabados, tratados y/o almacenados comprometiéndose a realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo. Los consumidores deberán ser informados, de la manera más clara y sencilla posible, sobre el nivel de protección que se aplica a sus datos personales, y en su caso, sobre la utilización de conexiones seguras (como SSL o cualesquiera otras).

## **TÍTULO V PROTECCIÓN DE MENORES**

#### **Artículo 30.- Publicidad y protección de menores.**

La publicidad difundida en medios electrónicos de comunicación a distancia no deberá perjudicar moral o físicamente a los menores y tendrá, por consiguiente, que respetar los siguientes principios:

- a) Deberá identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos.
- b) No deberá incitar directamente a los menores a la compra de un producto o servicio, explotando su inexperiencia o su credulidad, ni a que persuadan a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate.
- c) En ningún caso deberá explotar la especial confianza de los niños en sus padres o tutores, profesores u otras personas.
- d) No deberá, sin motivo justificado, presentar a los niños en situaciones peligrosas.

#### **Artículo 31.- Contenidos sobre protección de menores.**

1. Las entidades adheridas no presentarán en sus sitios web contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a menores.

2. En caso de que las entidades adheridas presenten en sus sitios web áreas o secciones dirigidas a mayores de edad que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a menores, dichas áreas o secciones deberán ser identificados correctamente y de forma previa a la navegación.

#### **Artículo 32.- Tratamiento de datos de menores.**

1.- Para recoger datos o comunicarse con menores a través de medios de comunicación electrónica, las entidades adheridas a este Código deberán tener en cuenta la edad, el conocimiento y la madurez de su público objetivo. En ningún caso podrán recabarse del menor datos relativos o relacionados con la situación económica o la intimidad de los otros miembros de la familia.

2.- Las entidades adheridas a este Código alentarán a los menores a obtener autorización de sus padres o tutores antes de facilitar datos personales en línea (*online*), y establecer mecanismos que aseguren razonablemente, según el estado actual de la tecnología, que han obtenido el consentimiento de aquéllos. Lo anterior no será necesario cuando la información sea solicitada a adolescentes, siempre que los términos en que se solicita su consentimiento estén redactados de forma que sean fácilmente comprensibles para ellos.

3.- Los padres o tutores podrán oponerse al envío de publicidad o información solicitada por los menores a su cargo, dirigiéndose para ello al responsable del fichero mediante un sistema que asegure su identidad.

4.- Además del respeto a la opción de los padres de limitar la recogida de estos datos *online*, las entidades adheridas a este Código limitarán la utilización de datos proporcionados por los menores con la única finalidad de la promoción, venta y suministro de productos o servicios objetivamente aptos para menores.

5.- En ningún caso podrán cederse los datos relativos a menores sin el previo consentimiento de sus padres o tutores. No será necesario recabar dicha autorización cuando la cesión sea solicitada a un adolescente siempre que los términos en que se solicita su consentimiento estén redactados de forma que sean fácilmente comprensibles para ellos.

6.- Las entidades adheridas a este Código deberán ofrecer a los padres o tutores información acerca de cómo proteger en línea (*online*) la privacidad de sus hijos o pupilos, así como facilitarles mecanismos para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y determinación de la finalidad sobre los datos de aquéllos.

7.- Las entidades adheridas a este Código apoyarán cualquier esfuerzo que se realice por parte de otros organismos de reconocido prestigio para ayudar a informar a los padres o tutores sobre cómo proteger en línea (*online*) la intimidad de sus hijos o pupilos, incluyendo información sobre herramientas de *software* y control de acceso para los padres, que impidan que los niños proporcionen su nombre, dirección y otros datos personales.

#### **Artículo 33.- Promoción de la protección de los menores.**

Las entidades adheridas apoyarán las iniciativas propuestas por el sector dirigidas a promover la protección de los menores en las actividades publicitarias y de contratación electrónica, y a la sensibilización en esta materia, tales como la creación de mecanismos o espacios de navegación segura, el desarrollo de páginas web o guías educativas, o la elaboración de sistemas de filtrado y clasificación de contenidos.

### **TÍTULO VI ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD**

#### **Artículo 34.- Accesibilidad y usabilidad**

1. Las entidades adheridas, en la medida que les resulte aplicable legalmente, apoyarán las medidas dirigidas a adaptar sus sitios web a los protocolos de accesibilidad generalmente reconocidos con el objetivo de hacer efectiva la navegación de personas con discapacidad y mayores. Asimismo, en la medida que les resulte aplicable legalmente, las entidades adheridas procurarán tener en cuenta los criterios de usabilidad para que los usuarios puedan navegar de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible.

2. Las entidades adheridas del sector público promoverán medidas de sensibilización, educación y formación sobre accesibilidad con objeto de promover que los titulares de otras páginas de Internet incorporen progresivamente los criterios de accesibilidad.

3. Las entidades adheridas al presente Código, deberán respetar la normativa vigente sobre usabilidad y accesibilidad en sus sitios web. Particularmente, en la medida que les resulte aplicable legalmente, estas entidades deberán adoptar las medidas necesarias para adaptar los servicios, informaciones y transacciones proporcionadas por medios electrónicos a los criterios de accesibilidad exigidos por la normativa vigente, excepto cuando la funcionalidad o el servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad o bien no presenten una alternativa tecnológica económicamente razonable y proporcionada que permita su accesibilidad.

4. Las entidades adheridas del sector público deberán ofrecer información sobre el nivel de accesibilidad de su página web y facilitar una forma de contacto para recibir las consultas o quejas relativas a estas cuestiones. Se entenderá cumplido este requisito a través de la inserción del Sello de Confianza Online de forma visible.

### **TÍTULO VII NORMAS DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO**

#### **Artículo 35.- Vinculación al Código.**

1. Las entidades que manifiesten su adhesión al presente Código Ético, por el solo hecho de su adhesión se comprometen a respetar en sus actividades de publicidad, comercio electrónico, protección de datos, protección de menores y accesibilidad y usabilidad, las normas en él recogidas.

2. Las entidades que soliciten la adhesión a este sistema de autorregulación deberán someterse a una verificación previa del cumplimiento de las normas que les sean aplicables del presente Código Ético sobre sus sitios web para obtener el Sello de Confianza Online.

3. Las entidades adheridas que desarrollen actividades publicitarias a través de medios electrónicos de comunicación a distancia se someten al sistema extrajudicial de resolución de controversias encarnado en el Jurado de la Publicidad, quien resolverá también sobre las reclamaciones presentadas por protección de datos cuando tengan relación con las actividades publicitarias. Por su parte, las entidades adheridas que realicen transacciones contractuales de comercio electrónico con consumidores reguladas en el Título III se someten, para la resolución de las controversias que surjan por presunta infracción de las normas del presente Código relativas a la contratación con consumidores, así como por las controversias derivadas de la protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, y para el caso de que no hubieran podido ser resueltas por el Comité de mediación de AECEM, al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo o de las Juntas Arbitrales de ámbito autonómico con las que el sistema de autorregulación haya formalizado acuerdo, constituidas de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. En su caso, será competente la Junta Arbitral de la comunidad autónoma con la que tenga formalizado acuerdo el sistema de autorregulación cuando el reclamante tenga su residencia en dicha comunidad y la empresa esté adherida directa o indirectamente con esa Junta Arbitral autonómica. Para el resto de los casos, así como cuando la resolución de la controversia afectara a los derechos e intereses de consumidores domiciliados en más de una comunidad autónoma, la fase arbitral se sustanciará ante la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Por su lado, las entidades adheridas se someten, para las actividades comprendidas en el Título relativo a la protección de menores, incluidas las controversias que se puedan producir por protección de datos relacionadas con la protección de menores, al Jurado de la Publicidad como órgano de resolución extrajudicial de controversias.

Asimismo, las entidades adheridas se someterán a cualquier otro órgano de resolución extrajudicial de controversias que se determine para el resto de ámbitos objeto del presente Código.

4. En consecuencia, las entidades que manifiesten su adhesión a este sistema de autorregulación se comprometen a acatar y cumplir escrupulosamente y con carácter inmediato el contenido de los acuerdos de mediación adoptados, así como las resoluciones que el Jurado de la Publicidad, la Junta Arbitral Nacional de Consumo o cualquier otro órgano de resolución extrajudicial de controversias que se determine, puedan emitir para la resolución de las reclamaciones que les sean presentadas en relación a este Código.

5. Se hará pública la relación de entidades adheridas.

6. Las entidades adheridas al Código se comprometen a promover este sistema de autorregulación y a darlo a conocer y difundirlo tanto en los distintos sectores empresariales e institucionales con los que estén relacionados, como en la sociedad española en general - especialmente entre los usuarios de Internet y de otros medios electrónicos e interactivos-.

7. Las entidades adheridas a este Código y, por tanto, al sistema de autorregulación que éste establece, deberán informar de forma permanente, directa y de fácil acceso, y por medios

electrónicos, sobre su adhesión a este Código, facilitando la posibilidad de consultarlo. Para el cumplimiento de dicho deber de información, y como muestra de su compromiso con las normas de este Código, las entidades adheridas deberán insertar en su web y podrán también hacerlo en otras formas de comunicación (cartelería, etc.) el Sello de Confianza Online de este sistema de autorregulación, que deberá ser expuesto en lugar visible. El Sello así insertado en la *web* de una entidad adherida deberá enlazar con la página web de este sistema de autorregulación, con el fin de ofrecer a los usuarios un fácil acceso a los contenidos del Código y a los listados de miembros adheridos, y deberá facilitarles la posibilidad de formular una queja o presentar una reclamación. La obtención y utilización del Sello de Confianza Online se regirá por lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior.

## **TÍTULO VIII COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES**

**Artículo 36.-** Las entidades que desarrollen actividades de publicidad, comercio electrónico a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, así como relacionadas con el resto de ámbitos del presente Código, tienen la obligación de colaborar con las autoridades competentes, y de poner en su conocimiento cualquier información relevante a la que haya tenido acceso, acerca de actividades presuntamente delictivas en la red (contenidos pornográficos referidos a menores, promoción o comercialización ilícita de medicamentos o drogas, proxenetismo, u otras que se encuentren tipificadas en el Código Penal español).

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

Podrán elaborarse normas ulteriores de desarrollo del presente Código en aquellas materias específicas relacionadas con la publicidad interactiva, contratación electrónica, protección a menores, protección de datos personales, accesibilidad y usabilidad que así lo requieran, que se incorporarán como anexos sectoriales a este Código.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

El presente Código, que deroga el texto anterior de fecha 15 de julio de 2005, estará sujeto a revisión periódica, con el fin de adaptarlo y mantenerlo actualizado en relación con los cambios que tengan lugar en la sociedad y el estado/desarrollo de las tecnologías. Cuando de esta revisión se siga la necesaria modificación del Código, ésta se realizará con la publicidad y audiencia necesarias.

## **ANEXO SECTORIAL - CLAÚSULAS TIPO Y MODELOS DE PROTECCIÓN DE DATOS**

1. Las entidades adheridas podrán utilizar la siguiente cláusula tipo para obtener el consentimiento de los afectados al tratamiento o la cesión de sus datos:

“Le comunicamos que la información que nos ha facilitado pasará a formar parte del fichero de la entidad \_\_\_ con domicilio \_\_\_\_ para la gestión de su solicitud y enviarle comunicaciones comerciales de nuestros productos a través de cualquier medio de comunicación salvo que indique lo contrario señalando esta casilla O. Podrá ejercitar los derechos de acceso rectificación cancelación u oposición por carta dirigida a la dirección indicada o en la dirección \_\_@\_\_.\_\_(Información a incluir en la política de protección de datos en caso que se empleen dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales: Para la utilización de nuestro sitio web es necesario la utilización de cookies. Las cookies se utilizan con la finalidad de (describir la finalidad para la que se utilizan las cookies) si usted lo desea puede configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar ésta información)”

2. Por otro lado, las entidades adheridas podrán utilizar la siguiente cláusula tipo para informar a los afectados del tratamiento, cuando los datos no sean obtenidos de los mismos:

“Los datos personales han sido obtenidos de fuentes accesibles al público (especificar cuál) y serán incorporados y tratados en el fichero (indicar nombre), cuya finalidad es (describirla), y podrán ser cedidos a \_\_\_\_\_, además de otras cesiones previstas en la Ley. El órgano responsable del fichero es (indicarlo), y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es \_\_\_\_\_, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.”

3. Por su parte, las entidades adheridas podrán utilizar los siguientes modelos para el ejercicio por los afectados de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición:

#### **1. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO**

##### **Datos del fichero y responsable**

Nombre

Órgano responsable

Dirección

Localidad y código postal

Provincia

Relación de ficheros sobre los que se solicita el acceso

##### **Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>

DNI/NIE/otros

Domicilio a efectos de notificaciones

##### **Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>

DNI/NIE/otros

##### **Solicita**

Que se le faciliten sus datos de carácter personal contenidos en el/los fichero/s indicado/s, así como la información relacionada con el tratamiento de los mismos, de conformidad con

el derecho de acceso regulado en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999 y en los artículos 27 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

Que esta información le sea facilitada, siempre que sea materialmente posible:

- Correo electrónico (indicar su dirección)
- Escrito, copia o fotocopia remitida por correo
- Presencialmente mediante visualización en pantalla (supone que tendrá que desplazarse a la sede del órgano responsable)
- Telecopia (indicar nº de fax)
- Cualquier otro procedimiento

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ - de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del solicitante

## 2. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN

### Datos del fichero y responsable

Nombre

Órgano responsable

Dirección

Localidad y código postal

Provincia

Relación de ficheros sobre los que se solicita la rectificación

Corrección que solicita efectuar

### Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D<sup>a</sup>

DNI/NIE/otros

Domicilio a efectos de notificaciones

### Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D<sup>a</sup>

DNI/NIE/otros

### Solicita

Que se proceda a la rectificación de los datos erróneos relativos a mi persona que se encuentran en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 31 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de la rectificación
- Otros (especificar)

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ - de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del solicitante

## 3. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN

### Datos del fichero y responsable

Nombre

Órgano responsable

Dirección  
Localidad y código postal  
Provincia  
Relación de ficheros sobre los que se solicita la cancelación

**Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>  
DNI/NIE/otros  
Domicilio a efectos de notificaciones

**Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>  
DNI/NIE/otros

**Solicita**

Que se proceda a la cancelación de cualquier dato relativo a mi persona que se encuentran en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 31 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de la cancelación.
- Se revoca el consentimiento otorgado anteriormente, no adjuntando ninguna documentación adicional.
- Otros (especificar)

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ - de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del solicitante

**4. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN**

**Datos del fichero y responsable**

Nombre  
Órgano responsable  
Dirección  
Localidad y código postal  
Provincia  
Relación de ficheros sobre los que se solicita la oposición

**Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>  
DNI/NIE/otros  
Domicilio a efectos de notificaciones

**Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)**

D/D<sup>a</sup>  
DNI/NIE/otros

**Solicita**

Que se proceda a excluir el tratamiento de cualquier dato relativo a mi persona que se encuentre en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el derecho de oposición al tratamiento regulado en los artículos 6 y 17 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 34 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de los motivos fundados y legítimos, relativos a una concreta situación personal del afectado.
- Otros (especificar)

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_ - de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del solicitante

4. Por último, en caso de que las entidades adheridas contraten con un encargado del tratamiento, podrán utilizar los siguientes modelos de cláusulas para el cumplimiento de los requisitos formales exigibles:

“Que (ENTIDAD ADHERIDA) transmite al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ficheros con datos de carácter personal de su responsabilidad para la prestación de servicios profesionales.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a tratar los datos siguiendo estrictamente las instrucciones de (ENTIDAD ADHERIDA) no aplicándolos ni utilizándolos para ningún fin distinto que el previsto en el presente contrato o en las instrucciones recibidas de (ENTIDAD ADHERIDA) durante la ejecución del mismo. En ningún caso comunicará los datos a ningún tercero ni subcontratará la prestación de los servicios contemplados en el presente contrato con ningún tercero, a menos que actúe por nombre y por cuenta de (ENTIDAD ADHERIDA).

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se obliga a implantar en sus sistemas informáticos las medidas de seguridad que en cada momento la normativa vigente imponga al tipo de datos que esté tratando. En particular vendrá obligado a implantar las establecidas en el 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. Una vez terminada la relación el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO vendrá obligado a devolver los datos personales al responsable y a destruir todas las copias que de los mismos mantenga independientemente del soporte en que se encuentren.”