

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

C/ Príncipe de Vergara 109
5ª planta, 28002 Madrid

T: +34 91 309 66 37

reclamaciones.pd@autocontrol.es
www.autocontrol.es



Al cumplimentar y enviarnos este formulario aceptas las condiciones situadas al final de este documento. Los campos con * son de obligado cumplimiento.

1. DATOS RECLAMANTE Y RECLAMADA

Datos Reclamante:

Nombre y apellidos*:

DNI*:

Dirección postal*:

Ciudad*:

C.P.*:

Provincia*:

País:

Teléfono de contacto*:

Email*:

¿Reclamas en nombre de otra persona?*¹

Sí No

¿Han tenido lugar los hechos por los que reclamas hace más de 12 meses?*

Sí No

¿Has reclamado ante algún órgano administrativo o judicial?*

Sí, ante la Agencia española de Protección de Datos

Sí, ante otro órgano administrativo o judicial

No

Empresa reclamada:

Razón social / Marca*:

¹ En caso de que reclames en nombre de otra persona, deberás adjuntar una [autorización para tramitar la reclamación](#).

2. HECHOS DE LA RECLAMACIÓN

Describe brevemente los hechos de tu reclamación*:

Indica qué solicitas para que pueda solucionarse tu reclamación. No puedes solicitar el pago de una indemnización o compensación*:

Recuerda adjuntar la documentación acreditativa de los hechos expuestos anteriormente.

CONDICIONES DEL PROCESO

Las presentes condiciones regulan la relación entre el reclamante y AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (“AUTOCONTROL”) como consecuencia de la reclamación interpuesta contra una entidad adherida al Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria (el “Código”). Puedes consultar las entidades adheridas en [esta página](#). Estas condiciones también serán aplicables en caso de que se presente una reclamación contra una entidad no adherida al Código.

El proceso establecido por AUTOCONTROL es una vía de resolución extrajudicial de conflictos.

1. REQUISITOS DE LA SOLICITUD

Para presentar una reclamación, deberás ser la persona física afectada por los hechos que dan lugar a tu reclamación. La reclamación deberá dirigirse contra una entidad adherida al Código que consideres que ha infringido la normativa de protección de datos en el marco de una actividad publicitaria.

No obstante lo anterior, las reclamaciones también podrán dirigirse contra entidades no adheridas al Código. En ese caso, AUTOCONTROL contactará con la entidad correspondiente y le ofrecerá la posibilidad de trasladarle la reclamación para su tramitación conforme a las previsiones establecidas en el Código. La tramitación de tu reclamación dependerá de la aceptación por la entidad del ofrecimiento realizado.

Con carácter general, el reclamante deberá ser el titular de los datos personales (“interesado” o “afectado”, según lo define la normativa). No obstante, también se admitirán las solicitudes presentadas por un representante designado en documento privado, firmado por ti, en el que conste la facultad de representación conferida a tu representante, siempre que quede acreditada tu identidad y la identidad de tu representante. Esta representación también se podrá demostrar mediante poder elevado a público. En otros casos, se valorará si la documentación presentada prueba suficientemente la capacidad de representación.

En la reclamación deberá constar:

- Nombre y apellidos, domicilio y número del documento nacional de identidad o documento personal equivalente del reclamante y, en su caso, los datos personales del representante, que deberá acreditar su representación.
- Dirección de correo electrónico a la que puedan dirigirse las notificaciones, resultando válida a partir de ese momento cualquier notificación dirigida a la dirección indicada.
- Detalle de los hechos objeto de la reclamación.
- Documentos acreditativos de los hechos en función del motivo específico.
- Asimismo, tu reclamación deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Deberá estar relacionada con un tratamiento de datos con fines publicitarios, como, por ejemplo, envío de comunicaciones comerciales, promociones en las que se recojan tus datos personales para utilizarlos con fines publicitarios, el uso de cookies y tecnologías equivalentes para realizar publicidad personalizada, o la elaboración de perfiles con fines publicitarios.
- Deberá referirse a hechos que hayan tenido lugar en los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de tu reclamación.
- No podrá referirse a cuestiones que ya estén resueltas o en fase de tramitación en un procedimiento judicial o administrativo. Si durante la tramitación de la reclamación se iniciase un procedimiento judicial o administrativo en relación con los hechos motivo de la reclamación, AUTOCONTROL archivará la reclamación.
- No podrá pretender el pago de una compensación o indemnización.

Toda la información que nos facilites tanto en el formulario de solicitud como durante el proceso de mediación y, en su caso, durante el proceso ante el Jurado de la Publicidad deberá ser veraz y completa. Serás el único responsable de la falsedad o inexactitud de la información facilitada y, en particular, de la de tus datos personales.

El incumplimiento de los requisitos anteriores podrá dar lugar a que no se inicie o, en su caso, se interrumpa el proceso de resolución de controversias en curso.

Si existen defectos subsanables, AUTOCONTROL contactará contigo para solicitarte su subsanación. Si no subsanas los defectos en el plazo de diez (10) días hábiles desde que te solicitemos la subsanación, AUTOCONTROL archivará la reclamación y tendrás que presentarla de nuevo para que se pueda tramitar.

Se considerarán inhábiles los sábados, domingos, festivos nacionales, autonómicos y locales correspondientes a la ciudad de Madrid. Para el Jurado de la Publicidad, además de los periodos anteriores, se considerarán inhábiles los días 24 a 31 de diciembre y el mes de agosto.

2. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN O ANTE EL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Una vez comprobado que la reclamación cumple los requisitos señalados, AUTOCONTROL remitirá la documentación aportada a la entidad afectada.

En caso de que se inicie la mediación, una vez trasladada la información a la entidad afectada, la entidad comprobará, en el plazo de diez (15) días hábiles, si los documentos aportados fundamentan la reclamación y, en su caso, la atenderá, facilitando a AUTOCONTROL la información oportuna. En caso contrario, y en el mismo plazo, la entidad comunicará a AUTOCONTROL los motivos que le impiden atender la reclamación. La entidad podrá proponer una solución alternativa para resolver la controversia.

AUTOCONTROL hará constar la atención o desatención de la reclamación y te dará traslado de la respuesta de la entidad.

AUTOCONTROL mediará entre las partes y promoverá que alcancen un acuerdo. Adoptado el acuerdo, AUTOCONTROL se lo comunicará a las partes para su cumplimiento.

El acuerdo se te facilitará en formato electrónico para que lo imprimas y nos lo remitas escaneado con tu firma o firmado digitalmente con un certificado electrónico reconocido.

Si en el plazo de 30 días hábiles desde la apertura del procedimiento de mediación, las partes no alcanzasen ningún acuerdo, se entenderá que desisten de hacerlo y finalizará el procedimiento.

3. PROCEDIMIENTO ANTE EL JURADO DE LA PUBLICIDAD

Si en un plazo no superior a un (1) mes desde la finalización de la mediación, manifiestas tu insatisfacción con el resultado y solicitas expresamente el traslado (por desacuerdo con la solución ofrecida por la entidad ante la que reclamas o ausencia de solución o acuerdo), AUTOCONTROL, con la conformidad de la entidad adherida, dará traslado de la reclamación al Jurado de la Publicidad. Para ello, deberás mandar un correo electrónico a reclamaciones.pd@autocontrol.es, identificando el número de expediente de tu caso.

El procedimiento ante el Jurado de la Publicidad se regirá por lo dispuesto en el Reglamento del Jurado de la Publicidad, cuya versión actualizada estará disponible en este enlace: <https://www.autocontrol.es/autocontrol/normas-internas/>.

4. DESISTIMIENTO

El procedimiento de mediación y el proceso ante el Jurado de la Publicidad son voluntarios. Eres libre de desistir de estos procesos en cualquier momento, incluso una vez iniciados.

5. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROCESO. CONFIDENCIALIDAD

Como parte del proceso, deberás actuar conforme a los principios de lealtad, buena fe y respeto, y prestarás colaboración y apoyo al personal mediador y al Jurado de la Publicidad, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

El procedimiento de mediación, así como el acuerdo alcanzado en su caso entre las partes y la tramitación de la reclamación por parte del Jurado de la Publicidad tendrán carácter confidencial.

Las resoluciones del Jurado de la Publicidad se harán públicas por AUTOCONTROL sin hacer constar tus datos personales.

Ello no impedirá, ni a ti ni a la entidad ante la que reclamas, aportar la documentación relativa al proceso en los procedimientos administrativos o judiciales de los que uno, otro o ambos seáis parte, en la medida que sea pertinente.

Esta confidencialidad no impedirá a AUTOCONTROL atender su deber de colaboración con las administraciones públicas, tanto administrativas como judiciales. En particular, no le impedirá atender las solicitudes de información de la Agencia Española de Protección de Datos acerca de la

existencia de una mediación o de un procedimiento ante el Jurado de la Publicidad, los acuerdos alcanzados en la mediación, información estadística con datos agregados de su labor mediadora y las resoluciones del Jurado de la Publicidad.

6. COMUNICACIONES

Las comunicaciones entre AUTOCONTROL y las partes tendrán lugar, con carácter general, por correo electrónico. Aceptas la utilización para esta finalidad de la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario de reclamación, que se considerará una vía válida de notificación a estos efectos entre el reclamante y AUTOCONTROL.

7. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

AUTOCONTROL no asume responsabilidad alguna en relación con el proceso de resolución de controversias, y solo responderá en aquellos casos en los que la ley aplicable no permita la exención de su responsabilidad.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

8.1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es:

AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial

CIF: G81234247

Dirección postal: C/ Príncipe de Vergara 109, 5ª planta, 28002 Madrid

Teléfono: 91 309 66 37

Email: proteccion.datos@autocontrol.es

8.2. Fines y base jurídica del tratamiento

AUTOCONTROL tratará tus datos personales para los siguientes fines:

- La gestión del proceso de resolución de controversias, incluyendo la fase de mediación y, en su caso, el proceso ante el Jurado de la Publicidad.

La base jurídica que legitima este tratamiento es la ejecución de la relación contractual entre el reclamante y AUTOCONTROL derivada de la reclamación interpuesta.

- Realización de análisis estadísticos mediante el tratamiento de tus datos personales de manera agregada.

La base jurídica de este tratamiento es el interés legítimo de AUTOCONTROL de mejorar y promover el servicio de mediación, y poder compartir información agregada (sin referencias individuales de ningún tipo) con la Agencia Española de Protección de Datos, así como con las entidades adheridas, para su conocimiento.

- El envío de una encuesta de satisfacción a la finalización del proceso de mediación y reportar información agregada sobre el grado de satisfacción a las empresas adheridas. Las encuestas se conservarán de forma anónima.

AUTOCONTROL podrá difundir los resultados agregados de las encuestas a través de diferentes medios, incluyendo la publicación anónima de los testimonios de los solicitantes de la mediación.

La base jurídica de este tratamiento es el interés legítimo de AUTOCONTROL y de las empresas adheridas de conocer el grado de satisfacción de los reclamantes para poder mejorar el servicio y los procesos de atención a reclamantes, clientes y usuarios.

Los campos de información marcados con un asterisco (*) o que de otra forma se identifiquen como obligatorios en el formulario o durante el proceso de resolución de la controversia son necesarios para dar curso a tu reclamación y para el desarrollo de dicho proceso. En caso de no facilitarlos, AUTOCONTROL no podrá tramitar tu reclamación y se tendrá por no presentada.

8.3. Destinatarios

AUTOCONTROL comunicará tus datos personales a la entidad ante la que reclamas para la gestión del proceso de mediación y, en su caso, del proceso ante el Jurado de la Publicidad, así como a aquellos proveedores de AUTOCONTROL que intervengan en el proceso (servicios de destrucción de documentación y servicios tecnológicos).

AUTOCONTROL podrá comunicar a la Agencia Española de Protección de Datos la existencia de una mediación o de un procedimiento ante el Jurado de la Publicidad, los acuerdos alcanzados en la mediación y las resoluciones del Jurado de la Publicidad, así como información estadística con datos agregados de su labor mediadora.

Asimismo, AUTOCONTROL podrá comunicar tus datos personales a las administraciones públicas competentes, en cumplimiento de sus obligaciones legales y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

8.4. Transferencias a terceros países

AUTOCONTROL tiene contratados proveedores de servicios de tecnologías de la información que actúan como encargados del tratamiento. Las transferencias a terceros países asociadas a esos servicios se realizarán, o bien basándose en una decisión de adecuación de la Comisión Europea (artículo 45 del Reglamento General de Protección de Datos), o bien en garantías adecuadas como son las cláusulas tipo de protección de datos adoptadas por la Comisión (artículo 46 del citado Reglamento). AUTOCONTROL facilita información más detallada sobre estas transferencias en la siguiente dirección: <https://www.autocontrol.es/t-proteccion-de-datos/>.

8.5. Plazos de conservación

Los datos se conservarán durante el tiempo que dure el proceso y, concluido este, el tiempo necesario para atender las posibles responsabilidades que pudieran haber nacido para AUTOCONTROL como consecuencia del proceso llevado a cabo.

La información estadística agregada y las encuestas, que no contendrán datos personales, se conservarán indefinidamente.

8.6. Derechos

En la medida que sean aplicables, podrás ejercer los siguientes derechos: acceso a tus datos personales, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento y portabilidad de los datos.

Podrás ejercitar estos derechos dirigiéndote por escrito a AUTOCONTROL a la dirección postal o de email arriba indicadas con la referencia “Protección de datos” y aportando información que nos permita confirmar tu identidad.

También tendrás derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente (la Agencia Española de Protección de Datos —www.aepd.es—) si consideras vulnerados tus derechos.

8.7. Información de terceros

En caso de que nos facilites datos de terceras personas, nos garantizas que les has informado de todos los extremos contenidos en este apartado y que has obtenido su consentimiento para facilitarnos esta información o que estás legitimado de otra forma para comunicarnos sus datos y para que AUTOCONTROL pueda tratarlos conforme a lo establecido en este apartado, sin necesidad de que AUTOCONTROL cumpla obligación adicional alguna frente a esas personas.

9. LEY APLICABLE

Las presentes condiciones se regirán por ley española.