

# Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y como afecta a los establecimientos turísticos.

Por

ASF CONSULTORES expertos en LOPD

Uno de los aspectos más frecuentes y que forman parte de la operativa de acceso al establecimiento es el relativo a la comunicación de los datos de carácter personal del cliente y la entrega de su documentación personal, así como su finalidad y posibles cesiones.

## En el momento de la Reserva:

Mediante la reserva los datos pueden ser facilitados directamente por el cliente bien a través de teléfono, o de correo electrónico, o bien a través de una agencia de viajes o central de reservas.

En algunas ocasiones la reserva se cancela a última hora, por lo que lo más adecuado es proceder por el establecimiento a actualizar periódicamente los datos de los clientes de forma que reflejen la situación actual y real de los huéspedes efectivamente alojados en consonancia con el **principio de calidad de los datos que recoge el artículo 4** de la Ley Orgánica 15/1999 de 3 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## Llegada al establecimiento:

En el momento de recabar los datos de los clientes es recomendable informarles de qué datos es necesario comunicar con carácter obligatorio y cuáles son voluntarios.

Nada más llegar lo más frecuente es solicitar al cliente en la recepción el Documento Nacional de Identidad o Pasaporte para efectuar un registro del viajero. El establecimiento, según lo dispuesto en la normativa ha de llevar un registro de todos los clientes que se alojan en sus dependencias y comunicar los datos a la Dirección General de la Policía que está amparada en la Ley, y aunque no requiere el consentimiento del interesado sí ha de ponerse en su conocimiento en el momento de pedir los datos.

Por tanto, es necesario facilitar los datos básicos (nombre, apellidos, DNI y dirección) en cumplimiento de la normativa vigente. Si bien es comprensible a efectos operativos solicitar el documento nacional de identidad o pasaporte y conservarlo por los recepcionistas al objeto de cumplimentar los campos necesarios con los datos básicos de los clientes, mientras los huéspedes se acomodan.

En cualquier caso hay que indicar al cliente los derechos que le asisten en virtud de los artículos 15 y 16 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal:

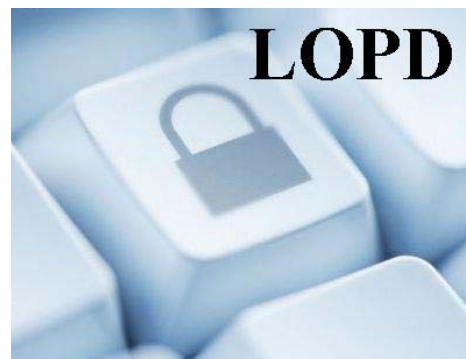
los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición y cómo se pueden hacer efectivos.

## Las sanciones pueden alcanzar los 600.000.-€

La Agencia Española de Protección de Datos, ha realizado **5.945** actuaciones inspectoras y ha recaudado **24.000.000.-€** (Fuente memoria AGPD 2010)

El incumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos puede dar lugar a sanciones económicas, que se establecen en función de la infracción cometida.

Un correo electrónico sin copia oculta, el grabar imágenes en una cámara de seguridad, el no informar de los derechos son ejemplos de prácticas de riesgo que están severamente sancionadas.



Existen tres tipos de infracciones: leves, graves y muy graves

**Las infracciones leves serán sancionadas con multas de 900 a 40.000 euros algunos ejemplos:**

- No remitir a la AGPD las notificaciones previstas en esta Ley o en sus disposiciones de desarrollo.
- No solicitar la inscripción del fichero de datos de carácter personal en el Registro General de Protección de Datos.
- El incumplimiento del deber de información al afectado acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal cuando los datos sean recabados del propio interesado.
- La transmisión de los datos a un encargado del tratamiento sin dar cumplimiento a los deberes formales establecidos en el art. 12 de la LOPD.

### **La estancia en el establecimiento.**

La imagen es también un dato de carácter personal de modo que en caso de que el hotel disponga de cámaras de seguridad existe la obligación para el establecimiento de informar de la existencia de una videocámara de forma que se coloque en las zonas video vigiladas un distintivo informativo ubicado en un lugar suficientemente visible, tanto en espacios abiertos como cerrados. Asimismo, es importante recordar que la instalación de cámaras ha de atender a los principios de calidad, proporcionalidad y finalidad del tratamiento, como establece la Agencia Española de Protección de Datos.



***La instalación de cámaras de vigilancia es admisible cuando no pueda obtenerse mediante otros medios que “resulten menos intrusivos para la intimidad de las personas y para su derecho a la protección de datos de carácter personal” tal y como dispone la Instrucción 1/2006 de la Agencia Española de Protección de Datos***

### **Datos de los menores de edad:**

En el caso de viajar con menores de edad, es preciso recordar que en casos en que se soliciten datos de los menores para servicios específicamente dirigidos a menores, por ejemplo en los casos frecuentes de realizar alguna actividad programada en el hotel, excursiones, etc. se puede proceder al tratamiento de los datos de los mayores de catorce años con su consentimiento, de modo que en el caso de los menores de catorce años se requerirá el consentimiento de los padres o tutores. Igualmente importante es la disposición legal que prohíbe recabar datos del menor que “permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos sociológicos o cualesquiera otros, sin el consentimiento de los titulares de tales datos”.

---

***FACEBOOK, REDES SOCIALES,  
PAGINAS WEB  
ES MUY IMPORTANTE LEGALIZARLAS***

---



### **Al finalizar la Estancia y efectuar el pago:**

Si se produjese algún problema con el pago de los servicios prestados, los establecimientos hoteleros tienen previsto un sistema para conocer si por parte de los clientes existen deudas pendientes de pago en otros hoteles. A este respecto la Agencia de Protección de Datos se ha pronunciado afirmando que “Dicha información debe reflejar con precisión si la deuda ha sido o no pagada y será accesible únicamente por los responsables cuya titularidad se corresponda con el responsable del fichero. Esta información, si no existe consentimiento del interesado, **no se cederá a terceros aunque utilicen la misma marca comercial.**”