

# **CÓDIGO TIPO**

DEL SECTOR DE LA INTERMEDIACIÓN

INMOBILIARIA

PARA PROTECCIÓN DE DATOS



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1.- CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	7
CAPÍTULO 2.- AMBITO DE APLICACIÓN Y EFICACIA.....	9
2.1 Ámbito de aplicación.....	9
2.2 Elaboración y aprobación.....	10
2.3 Eficacia y adhesión.....	10
2.4 Comité de Supervisión.....	12
2.5 Reglas de modificación.....	12
2.6 Régimen disciplinar y sancionador.....	13
2.7 Publicidad y acciones formativas.....	14
CAPÍTULO 3.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.....	16
3.1 Derecho de información.....	16
3.2 Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.....	21
3.3 Procedimiento general para facilitar el ejercicio de los derechos.....	25
CAPÍTULO 4.- TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL CLIENTE. PRINCIPIOS.....	27
4.1 Principio de finalidad y adecuación a los tratamientos.....	27
4.2 Principio de consentimiento del cliente.....	28
4.3 Principio de seguridad y secreto.....	30
CAPÍTULO 5.- CESIÓN DE DATOS A TERCEROS.....	34
CAPÍTULO 6.- ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.....	36
CAPÍTULO 7.- TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS.....	39
CAPÍTULO 8.- TRATAMIENTO DE DATOS EN EL ÁMBITO DE INTERNET.....	41
ANEXOS	
ANEXO I.- MODELOS DE CLÁUSULAS DE CUMPLIMIENTO CON EL DERECHO DE INFORMACIÓN (art. 5 de la LOPD).....	43
ANEXO II.- MODELOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE Y CONTESTACIÓN AL AFECTADO.....	46
ANEXO III.- MODELO DE CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO.....	54

ANEXO IV. SELLO DEL CÓDIGO TIPO INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA – AEGI.....	58
ANEXO V. LISTADO DE EMPRESAS ADHERIDAS AL CÓDIGO TIPO INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA – AEGI.....	59
ANEXO VI. SOLICITUD DE ADHESIÓN PARA LOS PROFESIONALES DE GESTIÓN INMOBILIARIA AL CÓDIGO TIPO.....	60
ANEXO VII. MODELOS DE QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE COMITÉ DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO.....	61
ANEXO VIII. MODELO DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN ADOPTADA.....	62

## INTRODUCCIÓN

La “ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE GESTIÓN INMOBILIARIA” AEGI, es una asociación privada sin ánimo de lucro, que tiene por intención integrar a todos los empresarios con establecimiento mercantil situado en el territorio nacional, que realicen su actividad en el sector del asesoramiento, la gestión y la comercialización inmobiliaria. Con dicha finalidad fue constituida con fecha 30 de noviembre de 1998 (BOE Nº 84, 8/04/1999). Actualmente se puede contactar con AEGI a través de su web [www.aegi.org](http://www.aegi.org).

La Asociación pretende dar voz al sector inmobiliario para que tenga un mayor peso en los diferentes foros y defender así los intereses de las empresas del sector.

AEGI tiene como fines destacados los siguientes, señalados en sus Estatutos:

- a) Representar a las empresas afiliadas en la negociación colectiva con los Sindicatos de trabajadores a fin de regular las condiciones de trabajo y productividad del sector.
- b) La representación de sus miembros ante toda clase de Organismos y Entidades Públicas o privadas dentro del Estado Español, en defensa de sus intereses y, en especial, en lo referente a la regulación y reglamentación de las relaciones laborales y cargas fiscales y de Seguridad Social.
- c) Mantener relaciones con toda clase de Organismos y entidades extranjeras o de carácter internacional, en todo aquello que esté relacionado con los anteriores fines.
- d) La promoción y defensa de la imagen y del prestigio del sector que representa, y del concepto de libre empresa.
- e) Realización de otras actividades relacionadas con las anteriores, de interés para sus miembros, tales como publicaciones, conferencias, etc.

Dentro de estos fines AEGI ha considerado necesario configurar garantías adicionales a las establecidas por la normativa de protección de datos, de cara al cliente de la empresa de gestión inmobiliaria, concediéndole una mayor fiabilidad en el trato que a diario mantiene con el sector, en lo que al tratamiento de sus datos personales le concierne.

El 14 de enero de 2000 entró en vigor la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD) y el 19 de abril de 2008 el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD). La normativa vigente tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos

personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

La información sobre la naturaleza de los tratamientos efectuados, la necesidad del consentimiento para tratarlos con cualquier finalidad, el uso o cesión de los datos, los encargados del tratamiento y, en general, el poder de disposición de cada persona sobre su propia información, suministrada o no en el marco de una relación jurídica o contractual, debe quedar garantizada.

En este contexto, AEGI conocedora de la problemática que en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal presenta el sector de la gestión inmobiliaria, considera imprescindible el establecimiento de un marco que recoja un conjunto de normas de autorregulación que garantice que el sector cumple con las previsiones que la LOPD y que el RLOPD establecen, lo que debe traducirse en un beneficio de imagen y gestión hacia el cliente.

La gestión inmobiliaria es un sector en el que hoy día la garantía de la privacidad, el buen uso y la adecuación del tratamiento de los datos del cliente deben considerarse un valor en alza y objetivo de cualquier empresa inmobiliaria. En los últimos años se ha hecho un esfuerzo por todos los integrantes del sector por conseguir una gestión óptima de los factores que contribuyen a su éxito. La variable de la privacidad, confidencialidad y buen servicio al cliente, sea comprador o vendedor de vivienda, arrendatario o arrendador, requiere del gestor una atención privilegiada y detallista que se intenta mejorar al amparo de la regulación vigente.

El presente texto se ha elaborado con el fin de facilitar al cliente el ejercicio de sus derechos procedentes de la LOPD y el RLOPD y a la empresa de gestión inmobiliaria sus obligaciones para permitir al cliente ejercitar dichos derechos, tratando de acercar la normativa vigente al funcionamiento práctico del sector.

Con el objeto de proporcionar a las empresas asociadas a AEGI y en general a las empresas que prestan servicios de gestión inmobiliaria, un marco a través del cual establecer estándares sobre aquellas actuaciones que comporten un tratamiento de datos del cliente, y de conseguir, asimismo, un compromiso de las mismas hacia la privacidad de los datos de aquel, AEGI ha considerado como figura más adecuada la contemplada por el artículo 32 de la LOPD y por el artículo 71 del RLOPD , transcritos a continuación.

*Artículo 32 LOPD: “Códigos tipo- 1. Mediante acuerdos sectoriales, convenios administrativos o decisiones de empresa, los responsables de tratamientos de titularidad pública y privada, así como las organizaciones en que se agrupen, podrán formular Códigos tipo que establezcan las condiciones de organización, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables, normas de seguridad del entorno, programas o equipos, obligaciones de los implicados en el tratamiento y uso de la información personal así como las garantías, en su ámbito, para el ejercicio de los derechos de las personas con pleno respeto a los principios y disposiciones de la presente Ley y sus normas de desarrollo...”*

*3. Los Códigos tipo tendrán el carácter de Códigos deontológico o de buena práctica profesional, debiendo ser depositados o inscritos en el Registro General de Protección de Datos....”.*

Artículo 71 RLOPD: *“Objeto y naturaleza- 1. Los códigos tipo a los que se refiere el artículo 32 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, tienen por objeto adecuar lo establecido en la citada Ley Orgánica y en el presente reglamento a las peculiaridades de los tratamientos efectuados por quienes se adhieren a los mismos. A tal efecto, contendrán reglas o estándares específicos que permitan armonizar los tratamientos de datos efectuados por los adheridos, facilitar el ejercicio de los derechos de los afectados y favorecer el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y el presente reglamento.*

*2. Los códigos tipo tendrán el carácter de códigos deontológicos o de buena práctica profesional y serán vinculantes para quienes se adhieran a los mismos”.*

Los objetivos esenciales del presente Código son:

- a) Facilitar que cualquier cliente pueda conocer sus derechos de acuerdo con la LOPD y los medios que nuestro sector pone a su alcance para ejercitarlos.
- b) Solventar las dudas que puedan surgir en la aplicación de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, contemplando los supuestos concretos que se encuentran en su funcionamiento diario.
- c) Apoyar a las empresas asociadas a AEGI en la implantación de las medidas necesarias para cumplir con la normativa.
- d) Conferir fiabilidad y garantías a los estándares prácticos y operacionales utilizados por las empresas asociadas en relación con el tratamiento de los datos personales y la aplicación de la ley.
- e) Conseguir un beneficio de imagen pública del sector que, de esta forma, demuestra, una vez más, el compromiso con los valores sociales y estricto cumplimiento de la legalidad.

AEGI pondrá a disposición de sus miembros todos los medios a su alcance para el logro de éstos objetivos.

## CAPÍTULO 1.- CONCEPTOS Y DEFINICIONES

A los efectos del Código Tipo se entenderá por:

**Asociados:** empresarios con establecimiento mercantil situado en el territorio nacional, que realicen su actividad en el sector del asesoramiento, la gestión y la comercialización inmobiliaria.

**Clientes:** personas físicas o jurídicas interesadas en la compra, venta o alquiler de inmuebles

**Franquicia:** concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

**Entidades franquiciadas:** titular de una franquicia.

**Gestión Inmobiliaria:** Gestión jurídica y administrativa de bienes inmuebles por cuenta de un propietario. La gestión Inmobiliaria reagrupa la gestión de los arrendamientos y la puesta en alquiler..

**Fichero:** Conjunto organizado de datos de carácter personal, de clientes, asociados, empleados, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

**Datos de carácter personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas e identificables.

**Tratamiento de Datos:** conjunto de operaciones o procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, modificación, cancelación, bloqueo o supresión, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

**Cesión o comunicación de datos:** toda revelación de datos realizada a una persona distinta del cliente.

**Consentimiento:** toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el cliente consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

**Responsable del fichero o tratamiento:** persona física o jurídica del sector de la gestión inmobiliaria, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos.

**Afectado por el tratamiento:** cualquier persona física identificada o identificable, cuyos datos se incluyan en ficheros o archivos de la empresa o profesional de gestión inmobiliaria. En este Código se entenderá que el colectivo de afectados incluirá a los clientes y a los clientes potenciales.

**Encargado del tratamiento:** la tercera empresa, profesional o entidad que presta un servicio al responsable y por dicho motivo trate datos personales por cuenta del mismo.

**Tercero:** la persona física o jurídica, pública o privada u órgano administrativo distinta del cliente, del responsable del tratamiento, del responsable del fichero, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos bajo la autoridad directa del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento.

**Transferencia internacional de datos:** tratamiento de datos que supone una transmisión de los mismos fuera del territorio del Espacio Económico Europeo, bien constituya una cesión o comunicación de datos, bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del responsable del fichero establecido en territorio español.

**Cancelación:** procedimiento en virtud del cual el responsable cesa en el uso de los datos. La cancelación implicará el bloqueo de los datos, consistente en la identificación y reserva de los mismos con el fin de impedir su tratamiento excepto para su puesta a disposición de las Administraciones públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y sólo durante el plazo de prescripción de dichas responsabilidades. Transcurrido ese plazo deberá procederse a la supresión de los datos.

**Procedimiento de disociación:** todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.

**Fuentes accesibles al público:** tienen la consideración de fuentes accesibles al público exclusivamente, el censo promocional, las guías de servicios de comunicaciones electrónicas en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección profesional e indicación de su pertenencia al grupo. La dirección profesional podrá incluir los datos del domicilio postal completo, número telefónico, número de fax y dirección electrónica. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público, los Diarios y Boletines oficiales y los medios de comunicación social.

No obstante, con respecto al censo promocional, es necesario señalar que sólo puede obtenerse de acuerdo a lo previsto en el artículo 31.1 de la LOPD. Sin embargo, la Disposición Transitoria Segunda de la LOPD establece que “reglamentariamente se desarrollarán los procedimientos de formación del Censo Promocional”. El RDLOPD establece en su artículo 7.1 a) que “El censo promocional, regulado conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”.



## **CAPÍTULO 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y EFICACIA**

### **2.1 Ámbito de aplicación**

El presente Código tipo se aplicará a los tratamientos efectuados por las empresas adheridas para la prestación de sus servicios de gestión inmobiliaria y, en concreto, a los siguientes tratamientos y datos de carácter personal:

a) Tratamientos de datos destinados a captar clientes para compra, venta o alquiler de inmuebles (cliente potencial): Nombre y apellidos, dirección y teléfono.

b) Tratamientos de datos involucrados directamente en operaciones de compraventa y/o alquiler de inmuebles o destinadas a la concreción futura de las mismas (fases previas o de reserva e intermediación concretada o no): Nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono, firma, detalles de empleo, características personales, circunstancias sociales, información comercial, económicos, financieros y de seguros.

c) Tratamientos de datos relacionados en todo o en parte con la gestión inmobiliaria, como pudieran ser la gestión de la contratación de los suministros necesarios para la vivienda, de la financiación necesaria para la adquisición o arrendamiento de un inmueble (sea como mera intermediación o servicio propio), prestación de servicios de rehabilitación u obras en inmuebles: Nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono y económicos, financieros y de seguros.

d) Aquellos derivados de operaciones de promoción o construcción inmobiliaria en la parte que concierne a las acciones destinadas a la venta o arrendamiento de las viviendas construidas: Nombre y apellidos, DNI, dirección, teléfono, firma, detalles de empleo, características personales, circunstancias sociales, información comercial, económicos, financieros y de seguros y transacciones de bienes y servicios.

e) Cualesquiera comprendidos en el ámbito de la gestión inmobiliaria.

En los supuestos de relación del cliente con oficinas de gestión inmobiliaria que pertenezcan a una red de franquicias, se consideran Responsables del Fichero a las entidades franquiciadas y por tanto cualquier intercambio de datos entre las mismas consistirá en una cesión de datos.

Las empresas adheridas al presente Código, que tengan el carácter de franquicia, se obligarán a introducir en los contratos con sus clientes, las cláusulas necesarias de información y consentimiento de cesión de datos, en caso que ésta vaya a producirse entre las entidades franquiciadas.

## 2.2 Elaboración y aprobación

En la Asamblea General de fecha 27 de marzo de 2003 se acordó por unanimidad de todos los presentes la elaboración de un Código Tipo en los términos previstos en el artículo 32 de la LOPD de aplicación a las empresas integrantes de la AEGI.

Se remarcó la necesidad de lograr unas reglas que consigan dar confianza al cliente en lo que afecta al tratamiento de su información, buscando unos estándares operacionales fácilmente identificables.

Posteriormente, el Código Tipo fue modificado por resolución del Director de la Agencia Española de Protección de Datos con fecha 17 de diciembre de 2007.

En la Asamblea General de fecha 29 de enero de 2009 se acordó por unanimidad de todos los presentes, la modificación del Código Tipo de la Intermediación Inmobiliaria, en los términos previstos en el Título VII del RLOPD de aplicación a las empresas integrantes de la AEGI y posterior presentación y registro en la Agencia Española de protección de Datos.

Este Código será presentado a las organizaciones de consumidores más relevantes del país para que pueda llegar al cliente con mayor facilidad, una vez inscrita la modificación en el Registro General de Protección de Datos (RGPD). Se contará con la opinión del consumidor recogida a través de dichas organizaciones para decidir sobre modificaciones futuras.

El Código prevé la creación de un Comité de Supervisión y Seguimiento (Comité) que tendrá como función verificar el cumplimiento del mismo, así como comprobar la eficacia de su aplicación y supervisar, y en su caso asesorar, sobre los aspectos en los que se pudieran observar deficiencias.

## 2.3 Eficacia y adhesión al Código

El presente Código entrará en vigor y será plenamente eficaz desde la fecha de su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.

El Código Tipo será de aplicación a aquellas empresas (personas jurídicas) adheridas al mismo, que en el ámbito del territorio español, tengan como actividad la prestación de servicios de gestión inmobiliaria.

También puede adherirse al Código cualquier profesional que preste servicios de gestión inmobiliaria, mediante declaración expresa de adhesión. Sin embargo, por claridad, en todas las referencias que se hagan en el texto se utilizará el término “empresa de gestión inmobiliaria”, entendiéndose que se refiere indistintamente a la empresa o profesional adherido.

Es condición indispensable para ganar la efectividad de la condición de empresa integrante del Código de buenas prácticas en materia de protección de datos de AEGI, el haber comunicado por escrito, mediante solicitud a la Asociación, la declaración expresa de adhesión al Código y la aceptación de forma expresa, del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el mismo (Ver Anexo VI).

La solicitud de adhesión será remitida al Comité de Supervisión y Seguimiento del Código, que revisará y analizará el grado de cumplimiento del solicitante al mismo, en base a la documentación adicional que se requiera.

El Comité de Supervisión y Seguimiento del Código dictará resolución expresa en el plazo máximo de un mes, desde la recepción de toda la documentación adicional que se requiera, aceptando o no la adhesión del Solicitante al Código Tipo.

La adhesión dará lugar a la publicación del nombre de la empresa adherida en la web de AEGI y a la remisión a la AEPD, del listado actualizado de adheridos al Código.

Las empresas adheridas al Código se obligarán al cumplimiento de sus términos, aplicando las reglas y procedimientos operacionales incluidos en el mismo, para lo cual llevarán a cabo las actuaciones necesarias en el marco de la estructura jurídica y organizativa con la que cuenten en cada momento.

Asimismo, toda empresa de gestión inmobiliaria que proceda a la creación de ficheros que contengan o vayan a contener datos de carácter personal de clientes está obligada a notificar los tratamientos previamente al RGPD, con la finalidad de que los afectados puedan conocer la existencia de los tratamientos y la dirección del responsable para poder ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

AEGI podrá proceder a la concesión de un sello de pertenencia y cumplimiento de los términos del Código (con la posibilidad de incluirlo en documentos e instancias y página web de la empresa adherida), que se adjunta como Anexo IV, que permita al responsable mostrar su compromiso con la privacidad de los datos de sus clientes. La concesión del sello se podrá condicionar a la realización de una auditoria, con las condiciones marcadas por la Asociación, sobre el cumplimiento de las normas del Código.

Cualquier empresa o profesional adheridos al Código (tenga o no el sello), deberá adoptar un compromiso formal, de cumplir todos y cada uno de los términos del mismo y obligaciones legales vigentes en cada momento.

Como parte del procedimiento de adhesión al Código Tipo de AEGI, se obliga a que todos los trabajadores de la empresa adherida, asistan al Curso impartido por la Asociación: "Protección de Datos y Código Tipo en el Sector Inmobiliario"

## 2.4 Comité de Supervisión y Seguimiento del Código

AEGI constituirá, previa aprobación por el Consejo Directivo para su posterior ratificación por la Asamblea General, un Comité de Supervisión y Seguimiento del Código que estará integrado por expertos en la materia nombrados por el Consejo Directivo de AEGI, un miembro del propio Consejo Directivo y con carácter consultivo un miembro de la OCU u organización de consumidores elegida por la Asamblea o Consejo Directivo con esta función, cuya misión será poner en conocimiento del Comité las reclamaciones que en el sector puedan surgir relacionadas con el cumplimiento del Código. Los cargos dentro del comité serán no remunerados.

El Comité efectuará al año un número de supervisiones presenciales al azar no inferior a 10, sobre las que emitirá informe y en las que prestará apoyo a las empresas adheridas y recomendará sobre la forma más adecuada de cumplir con la normativa. De los informes emitidos en las supervisiones, resumen de consultas telefónicas u “on-line”, balance de adhesiones, acciones formativas y labor difusión del Código, el Comité elaborará el informe anual a presentar en la Asamblea General Ordinaria, así como a la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el Comité evaluará al menos cada cuatro años, la eficacia del Código, midiendo el grado de satisfacción de los afectados y, en su caso, actualizar su contenido para adaptarlo a la normativa general o sectorial de protección de datos existente en cada momento.

## 2.5 Reglas de modificación

El Código sólo podrá ser modificado previo acuerdo de la Asamblea General por mayoría simple de los votos de los asociados. Aprobada la modificación, la misma será remitida a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) para su examen y valoración y necesaria inscripción en el RGPD.

Con carácter trimestral se elaborará por el Comité de Supervisión y Seguimiento, un informe en el cual se incluirán los resultados de las visitas y revisiones realizadas, valorando el grado de adecuación, cuyas conclusiones serán valoradas por la Asamblea de AEGI.

Igualmente, en este mismo momento se valorarán y considerarán las propuestas que cualesquiera de los asociados haga publicas referidas al ámbito material de aplicación del Código y a su funcionamiento práctico y efectividad. Las propuestas de modificación o introducción de nuevas cuestiones en el Código, realizadas por cualquiera de los adheridos, serán valoradas en cuanto a su legalidad por el Comité que elevará sus conclusiones y, en su caso, informe sobre los términos de la propuesta planteada, a la Asamblea General de Asociados

La valoración de ambos elementos podrá dar lugar a una resolución provisional objeto de discusión, debiendo adoptarse por mayoría simple de los

asociados de AEGI, la resolución definitiva de modificación de los términos del Código.

## 2.6 Régimen disciplinario y sanciones

Las empresas adheridas al Código, estarán sujetas al régimen sancionador establecido en el presente, como consecuencia de las infracciones cometidas en relación a las actividades de prestación de servicios de gestión inmobiliaria.

El análisis de las quejas, reclamaciones y supuestas infracciones, que podrán comunicarse a AEGI por cualquier medio utilizando el modelo de queja o reclamación del Anexo VII del presente, y la imposición o no de las consecuentes sanciones corresponde al Comité de Supervisión y Seguimiento del Código, sin perjuicio de la comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos, de las conductas de los Adheridos, que pudieran ser constitutivas de infracción de la normativa en materia de protección de datos.

Las infracciones se calificarán como leves, graves o muy graves.

Son infracciones leves:

- a) No utilizar el Sello Distintivo que represente la adhesión al Código Tipo en aquellos documentos, formularios, impresos o cualquier otro soporte físico, que tenga como destinatario al interesado.
- b) No atender, por motivos formales, la solicitud del cliente de rectificación o cancelación de los datos personales objeto de tratamiento.
- d) Proceder a la recogida de datos de los clientes sin las preceptivas cláusulas de cumplimiento con el derecho de información.
- e) Cualquier infracción que no constituya infracción grave o muy grave.

Son infracciones graves:

- a) Incumplir con las medidas de seguridad establecidas en el Código Tipo.
- b) El impedimento o la obstaculización del ejercicio de los derechos de acceso y oposición.
- c) No efectuar las rectificaciones o cancelaciones de los datos de carácter personal inexactos.
- d) Proceder a la recogida de datos de los clientes sin recabar el consentimiento expreso, en los casos en que este es exigible.
- e) Proceder a la recogida de datos sin las preceptivas cláusulas de cumplimiento con el derecho de información, cuando los datos hayan sido recabados de personas distintas al interesado.

f) La comisión de dos infracciones leves en el plazo de un año.

Son infracciones muy graves:

a) Ceder los datos de carácter personal de los clientes sin cumplir las medidas establecidas en el Código Tipo.

b) No atender, u obstaculizar de forma sistemática el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

c) Incumplir con los principios y garantías de protección de datos regulados en el presente Código Tipo.

d) La comisión de dos infracciones graves en el plazo de un año.

Las sanciones que pueden ser impuestas por el Comité de Supervisión y Seguimiento del Código Tipo son:

a) Sanciones para infracciones leves: Amonestación.

b) Sanciones para infracciones graves: Amonestación y suspensión temporal de la adhesión al Código Tipo hasta la subsanación de la infracción.

c) Sanciones para infracciones muy graves: Amonestación y suspensión temporal o definitiva de la adhesión al Código Tipo en atención a la gravedad de la infracción.

En la calificación de las infracciones y consecuentes sanciones, el Comité de Supervisión y Seguimiento del Código atenderá a circunstancias concurrentes como el número de afectados, los daños causados a los mismos, si se la ha requerido con anterioridad la subsanación de la irregularidad, y así podrá imponer una sanción superior o inferior a la que corresponde la infracción cometida.

El Comité de Supervisión y Seguimiento del Código dictará resolución expresa en el plazo máximo de un mes, desde la recepción de la queja, reclamación o supuesta infracción, sancionando o no al adherido al Código Tipo. Dicha Resolución será notificada al afectado. Se incluye Modelo de dicha Resolución como Anexo VIII.

## **2.7 Publicidad y acciones formativas**

AEGI desarrollará una labor de difusión del Código tipo a través de los medios de publicidad a su alcance. La Asociación mantendrá en todo momento una versión actualizada del Código Tipo en su página web [www.aegi.org](http://www.aegi.org) y un listado de las empresas adheridas al mismo.

Asimismo, la AEPD publica una versión actualizada del Código Tipo en su página web [www.agpd.es](http://www.agpd.es), de la cual, cualquier ciudadano puede descargarse una copia gratuita.

Como acciones formativas, en primer lugar y como parte del procedimiento de adhesión al Código Tipo de AEGI, se obliga a que todos los trabajadores de la empresa adherida, asistan al Curso impartido por la Asociación: “Protección de Datos y Código Tipo en el Sector Inmobiliario”

Asimismo, aprovechando las reuniones con sus asociados, AEGI propondrá, diferentes jornadas de difusión de la normativa de protección de datos y en particular sobre las disposiciones del presente Código Tipo impartidas por empresas y consultoras especializadas en la materia.

Además AEGI ofrece a empresas del sector, que tengan como actividad la prestación de servicios de gestión inmobiliaria, asociados o no, la posibilidad de realizar cursos específicos de protección de datos.

## **CAPÍTULO 3.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

### **3.1 Derecho de información**

El derecho de información es manifestación del derecho fundamental de cualquier cliente al control y libre disposición sobre sus datos personales. En este sentido, el alcance del tratamiento permitirá que el cliente conozca las finalidades y usos para los que se tratarán sus datos personales. Asimismo, en el caso de que se realicen cesiones de datos también deberá conocer las finalidades y el tipo de actividad desarrollada por el cesionario.

Toda empresa de gestión inmobiliaria tiene la obligación de informar al cliente en los términos del artículo 5 de la LOPD. La empresa pondrá a disposición de los clientes los medios necesarios para que queden informados del tratamiento de sus datos, tanto cuando efectúe la recogida de datos de forma verbal, como cuando la efectúe a través de instancias o documentos de carácter contractual, precontractual o de mera finalidad de recogida de datos de acuerdo con lo indicado en el presente capítulo del Código.

En cumplimiento del artículo 18 RLOPD, las empresas de gestión inmobiliaria conservarán los soportes en los conste el cumplimiento del deber de informar. Para el almacenamiento de dichos soportes, podrán utilizar medios informáticos o telemáticos, es decir, podrán proceder al escaneado de la documentación en soporte papel, siempre y cuando se garantice que en dicha automatización no ha mediado alteración alguna de los soportes originales.

El cliente podrá revocar su consentimiento, en los casos que éste proceda, llamando a un número telefónico gratuito o a los servicios de atención al público que la empresa de gestión inmobiliaria hubiera establecido, cesando en el tratamiento de los datos en el plazo máximo de diez días a contar desde el de la recepción de la revocación del consentimiento, sin perjuicio de su

obligación de bloquear los datos. Si los datos hubieran sido cedidos previamente, la empresa deberá comunicarlo a los cesionarios, en el plazo de diez días.

### **3.1.1 Información en caso de obtención de datos recabados del propio interesado**

La empresa adherida informará de modo expreso, preciso e inequívoco al cliente, previamente a la recogida de sus datos de los siguientes extremos:

- a) La existencia del fichero donde se vayan a archivar o tratar los datos de carácter personal.
- b) El carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las cuestiones que se le planteen si sus datos se recogen a través de un formulario o instancia.
- c) Las consecuencias de la negativa a contestar alguno de los puntos incluidos en dicho formulario o preguntas que se le planteen de forma verbal.
- d) La posibilidad y forma de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) La identidad y dirección de la empresa de gestión inmobiliaria responsable del fichero, o del tratamiento en su caso, y el lugar donde poder ejercitar sus derechos,
- f) La existencia de cesión o comunicación de datos a terceros y la finalidad del tratamiento a realizar por éstos.

El derecho de información se proporcionará al cliente vendedor de una vivienda en el modelo de documento en el que se recogen sus datos de la concreción del encargo de venta o/y instancias, respecto a las condiciones con que cuente su inmueble y situación de cargas y gravámenes, impuestos y cuotas de la comunidad de propietarios.

Por su parte, al cliente interesado en adquirir una vivienda se le informará del tratamiento de sus datos en el impreso de recogida de preferencias y datos personales, en el que se deberá informar necesariamente de la forma de uso de sus datos, según los términos expuestos anteriormente. Si se le van a efectuar llamadas o envíos de información periódicos respecto al tipo de pisos que solicita deberá ser informado sobre esta finalidad. Asimismo, será necesario informarle sobre cualquier otro uso que exceda del propio de la gestión de la venta y permitirle marcar una casilla claramente visible del documento que se le entregue para la celebración del contrato o establecer un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento.

En todos los casos, al proporcionar la información al cliente, se podrá señalar el plazo máximo en el que se mantendrá la información en la base de datos. Dicho plazo dependerá de la obligatoriedad legislativa de conservación



en función del tipo de documento que se trate, teniendo como referencia un plazo mínimo de 5 años.

#### *Procedimiento de información al cliente cuando los datos se recogen presencialmente de forma verbal*

Si la recogida de estos datos se hubiera realizado directamente de forma verbal y presencial, se realizará una impresión de los datos recogidos en la ficha en la que consten las menciones de información referidas en los párrafos precedentes, o bien se utilizará un modelo preimpreso que recoja estas últimas. El cliente firmará el documento, que será almacenado por la empresa de gestión inmobiliaria.

#### *Información a proporcionar al cliente captado a través de llamadas de teléfono*

Cuando la recogida de datos del cliente se realiza a través del teléfono, la preceptiva información sobre protección de datos debe facilitarse en el mismo momento en que se recaban los datos del afectado a través de la misma vía.

En el Anexo I se encuentra un modelo para cumplir con el derecho de información.

### **3.1.2 Información cuando los datos no han sido recabados del propio interesado**

Cuando los datos de carácter personal, recogidos lícitamente, no hayan sido recabados directamente del cliente o potencial cliente, este deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca, por la empresa de gestión inmobiliaria en los tres meses siguientes al registro de sus datos. Se deberá informar del contenido del tratamiento, de la procedencia de los datos, de la finalidad, de los destinatarios de la información, de la posibilidad y forma de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como de la identidad y dirección de la empresa de gestión inmobiliaria responsable del fichero o del tratamiento donde poder ejercitar los citados derechos.

La empresa de gestión inmobiliaria concederá un plazo de treinta días al cliente para manifestar su negativa al tratamiento, advirtiéndole de que en caso de no pronunciarse a tal efecto se entenderá que consiente el tratamiento de sus datos.

En todo caso, será necesario que la empresa de gestión inmobiliaria pueda conocer si la comunicación ha sido objeto de devolución por cualquier causa, en cuyo caso no podrá proceder al tratamiento de los datos de ese cliente.

El medio para que el cliente manifieste su negativa al tratamiento de los datos ante la empresa de gestión inmobiliaria será la llamada a un número telefónico gratuito o a los servicios de atención al público que la misma hubiera establecido.

En el Anexo I se encuentra un modelo para cumplir con el derecho de información.

### **3.1.3 Información en caso de uso de datos con fines de publicidad y marketing. Fidelización y captación de cliente**

Cuando se pretenda utilizar los datos del cliente con la finalidad de enviarle publicidad, saluciones o promociones de cualquier tipo, será necesario suministrar información clara e inequívoca para utilizar sus datos con ese propósito, además de sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá publicidad. En el Anexo I tipo E) se encuentra un modelo para cumplir con el derecho de información.

Igualmente se deberá informar claramente al afectado, en el supuesto de que sus datos personales o aquellos que puedan identificarle relacionados con la venta o alquiler, puedan ser introducidos en una base de datos de comercialización común, cualesquiera que sean los medios utilizados para su difusión (Internet, revistas o empresas comercializadoras), con la finalidad que un tercero pueda acceder libremente a la información.

Cuando los datos del afectado sean extraídos de fuentes accesibles al público (por ejemplo las páginas blancas), y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, en cada comunicación que se dirija al interesado se le informará del origen de los datos, de la identidad del responsable del tratamiento así como de los derechos que le asisten, que sus datos han sido obtenidos de fuentes accesibles al público y la entidad de la que hubieran sido obtenidos.

Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán atenerse a lo dispuesto en el apartado correspondiente del Capítulo 8 de éste Código.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse, previa petición y sin gastos, al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, llamada a un número telefónico gratuito o remisión de un correo electrónico o servicios de atención al público que la empresa hubiera establecido, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente, mediante los mismos medios establecidos en el párrafo anterior.

Las empresas de gestión a las que el cliente haya manifestado su negativa a recibir publicidad podrán conservar los mínimos datos imprescindibles para identificarlo y adoptar las medidas necesarias que eviten el envío de publicidad.

*Tratamiento de datos en campañas publicitarias*

En caso de que una empresa de gestión inmobiliaria encomiende a terceros la realización de una determinada campaña publicitaria de sus productos o servicios, encomendándole el tratamiento de determinados datos, se aplicarán las siguientes normas:

- a) Cuando los parámetros identificativos de los destinatarios de la campaña sean fijados por la empresa de gestión inmobiliaria que contrate la campaña, ésta será responsable del tratamiento de los datos.
- b) Cuando los parámetros fueran determinados únicamente por la entidad o entidades contratadas, dichas entidades serán las responsable del tratamiento.
- c) Cuando en la determinación de los parámetros intervengan ambas entidades, serán ambas responsables del tratamiento.

Si el derecho de oposición se ejercitase ante una empresa de gestión inmobiliaria que hubiera encomendado a un tercero la realización de una campaña publicitaria, aquélla estará obligada, en el plazo de diez días, desde la recepción de la comunicación de la solicitud de ejercicio de derechos del cliente, a comunicar la solicitud al responsable del fichero a fin de que el mismo atienda el derecho del afectado en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación, dando cuenta de ello al cliente.

#### *Ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales*

AEGI procederá a la creación de una Lista Robinson a la que podrán adherirse los clientes de las empresas de gestión inmobiliaria para evitar el envío de comunicaciones comerciales cuando los interesados manifiesten su negativa u oposición a recibir publicidad.

En el caso que un cliente manifieste ante una empresa de gestión inmobiliaria su negativa u oposición a que sus datos sean tratados con fines de publicidad o prospección comercial, será informado por la misma de la existencia de una Lista Robinson gestionada por AEGI.

A través de la web de AEGI: [www.aegi.org](http://www.aegi.org), los clientes de las empresas de gestión inmobiliaria, tendrán la posibilidad de adherirse a la Lista con la finalidad de no recibir publicidad y/o para recibir aquella publicidad que sea de su interés.

Por otra parte, las empresas de gestión inmobiliaria, asociados o no, deberán solicitar el fichero de personas inscritas en la Lista a AEGI para la gestión de sus envíos publicitarios y/o comerciales. Dicha solicitud se realizará a través de la página: [www.aegi.org](http://www.aegi.org).

AEGI solo mantendrá, de acuerdo con las disposiciones LOPD y RLOPD, el nombre y dirección de los clientes de las empresas y nos los tratará con una

finalidad distinta que no sea la supresión o exclusión de esos clientes de sus propias listas.

### **3.2 Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**

La empresa de gestión inmobiliaria se obligará a posibilitar en todo momento al cliente el ejercicio de los derechos fundamentales de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos objeto de tratamiento.

Para cumplir con dichos derechos la empresa de gestión inmobiliaria seguirá en todo momento las siguientes normas:

- a) Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición del cliente, son derechos personalísimos, que como tales sólo podrá ejercitar él mismo o persona expresamente autorizada por aquél para ello. La autorización deberá ser expresa e incluir la petición en la que se concreta la solicitud.
- b) Los derechos de acceso, rectificación cancelación y oposición se refieren tanto a los datos informatizados como a los que se guarden en expedientes y archivos en papel.
- c) Se deberá tener establecido en todo momento un procedimiento para el cumplimiento con los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos en los plazos legalmente establecidos.

#### *Normas de aplicación común para el ejercicio de cualquiera de los derechos señalados*

La solicitud para el ejercicio de estos derechos por el cliente deberá dirigirse al responsable, conteniendo los aspectos que en cada caso sean necesarios según se indica en los Anexos correspondientes de este Código, junto con una fotocopia de su DNI u otro válido que lo identifique, y en su caso, documento acreditativo de la representación y fotocopia del DNI u otro del representante.

Cuando la empresa de gestión inmobiliaria disponga de servicios de cualquier índole para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o los productos ofertados al mismo, podrá conceder la posibilidad al cliente de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través de dichos servicios. En tal caso, la identidad del interesado se considerará acreditada por los medios establecidos para la identificación de los clientes.

El adherido deberá atender la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición ejercida por el cliente aún cuando el mismo no hubiese utilizado el procedimiento establecido específicamente al efecto por aquél, siempre que el interesado haya utilizado un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

El cliente tiene derecho a que la empresa adherida conteste siempre a la solicitud que se le formule, con independencia de que figuren o no datos

personales del mismo en sus ficheros. Por tanto, como consecuencia de la prueba del cumplimiento del deber de respuesta del adherido, éste deberá conservar la acreditación del cumplimiento de mismo, es decir, la empresa de gestión inmobiliaria conservará los soportes en los conste el cumplimiento de dicho deber. Para el almacenamiento de dichos soportes, podrán utilizar medios informáticos o telemáticos, es decir, podrán proceder al escaneado de la documentación en soporte papel, siempre y cuando se garantice que en dicha automatización no ha mediado alteración alguna de los soportes originales.

La empresa adoptará las medidas necesarias para que todo su personal con acceso a datos de carácter personal pueda informar del procedimiento a seguir por el cliente para el ejercicio de sus derechos. El conocimiento de este procedimiento será una de las obligaciones que todo el personal de la entidad deberá cumplir, con independencia de sus funciones.

Cuando los clientes ejercitasen sus derechos ante un encargado del tratamiento, éste deberá dar traslado de la solicitud al adherido, a fin de que por el mismo se resuelva, a menos que en la relación existente entre ellos se prevea precisamente que el encargado atenderá, por cuenta del responsable, las solicitudes de ejercicio por los clientes.

En caso de que el afectado no recibiera contestación expresa a los ejercicios de derechos efectuados dentro del plazo establecido podrán interponer reclamación frente a la Agencia de Protección de Datos o el órgano de control de la Comunidad Autónoma pertinente según prevé el artículo 18 de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Del mismo modo se deberá informar a los que efectúen ejercicio de derechos de su derecho a recabar la tutela de la Agencia de Protección de Datos o el órgano de control de la Comunidad Autónoma pertinente según prevé el artículo 18 de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

#### *Normas de aplicación específica para el derecho de acceso*

El cliente tendrá derecho a solicitar y obtener información gratuita de sus datos personales, de la finalidad del tratamiento que se está realizando, del origen de dichos datos, así como de las comunicaciones realizadas o que se prevean hacer de los mismos.

La empresa de gestión inmobiliaria facilitará al cliente la posibilidad de acceder a sus datos por uno o varios de los siguientes sistemas de consulta del fichero, siempre que la configuración del mismo lo permita:

- a) visualización en pantalla;
- b) indicación de los datos que son objeto de tratamiento mediante escrito, copia, telecopia o fotocopia, en forma legible e inteligible, sin utilizar claves o Códigos que requieran el uso de dispositivos mecánicos específicos.

c) correo electrónico u otros sistemas de comunicaciones electrónicas.

d) cualquier otro sistema que sea adecuado a la configuración o implantación material del fichero o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por el responsable.

La empresa se obligará a resolver sobre las solicitudes de acceso en el plazo máximo de un mes, a contar desde la recepción de las mismas, resolución que deberá producirse aunque no disponga de datos personales de los afectados, en cuyo caso, deberá contemplar esta única circunstancia en la misma. Si la resolución de acceso fuese afirmativa, dicho acceso se concederá en un plazo máximo de 10 días.

Podrá denegarse el acceso a los datos personales cuando el derecho se haya ejercitado en un intervalo inferior a doce meses y el interesado no acredite un interés legítimo al efecto, cuando la solicitud la formule persona distinta al afectado sin acreditación de personalidad o representación, así como en los supuestos en que así lo prevea una Ley o norma de derecho comunitario.

#### *Normas de aplicación específica a los derechos de rectificación y cancelación de datos*

La empresa se obliga a hacer efectivos los derechos de rectificación y cancelación de datos en el plazo máximo de 10 días desde su solicitud por el cliente.

Si la empresa tuviera conocimiento de la inexactitud o del hecho de que los datos tratados no son completos, se pondrá en contacto con el cliente con el fin de proceder a la rectificación de los mismos.

Se procederá a la cancelación de los datos del cliente a solicitud del mismo o cuando los tratamientos no se ajusten a las disposiciones de la LOPD o aquéllos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad con la que se recabaron.

La empresa notificará las cancelaciones y rectificaciones a aquellas entidades o terceras personas a las que hubiera comunicado datos ya sea como cesionarios o como encargados de tratamiento.

La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándose únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas. Cumplido el citado plazo deberá procederse a la supresión.

Los datos de carácter personal deberán ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad responsable del tratamiento y el interesado. Asimismo, Podrá también denegarse los derechos de rectificación o

cancelación en los supuestos en que así lo prevea una ley o una norma de derecho comunitario

#### *Normas de aplicación específica al derecho de oposición*

En los casos en los que no sea necesario el consentimiento del afectado para el tratamiento de los datos de carácter personal, y siempre que una Ley no disponga lo contrario, éste podrá oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En tal supuesto, el responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de oposición en el plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la solicitud y excluirá del tratamiento los datos relativos al afectado.

Los clientes de la empresa tendrán derecho a oponerse en cualquier momento y por razones legítimas propias de su situación particular a que sus datos sean objeto de tratamiento, salvo cuando la legislación disponga otra cosa.

En todo caso, se deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines de comunicaciones comerciales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, llamada a un número telefónico gratuito o remisión de un correo electrónico o servicios de atención al público que la empresa hubiera establecido.

Los clientes tienen derecho a no verse sometidos a una decisión con efectos jurídicos sobre ellos o que les afecte de manera significativa, que se base únicamente en un tratamiento automatizado de datos destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad, tales como su rendimiento laboral, crédito, fiabilidad o conducta.

No obstante, los clientes podrán verse sometidos a una de las decisiones anteriores cuando:

- a) Se haya adoptado en el marco de la celebración o ejecución de un contrato a petición del interesado, siempre que se le otorgue la posibilidad de alegar lo que estimara pertinente, a fin de defender su derecho o interés.
- b) Esté autorizada por una norma con rango de Ley que establezca medidas que garanticen el interés legítimo del interesado.

### **3.3 Procedimiento general para facilitar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**

Los documentos incluidos en el Anexo II de este Código, conforman el "Procedimiento de cumplimiento con los derechos del cliente" y tienen por finalidad no sólo fijar las pautas internas de la empresa para el cumplimiento de los derechos reseñados, sino también constituirse como elemento de conocimiento y consulta para cualquiera de los empleados de la empresa.

Será necesario que el cliente titular de los datos acredite su identidad frente a al responsable del fichero.

También se admitirá que este derecho sea ejercitado por tercero que acredite actuar en representación del interesado a través de autorización expresa, a la que se adjunte copia del D.N.I. del interesado y en la que se incluya de forma clara el alcance de la autorización y el dato o datos a los que se concreta la solicitud de acceso.

Se pondrá en conocimiento y a disposición de todo el personal el presente procedimiento. Todos los empleados o personal autónomo con vinculación con la misma habrá de tener conocimiento de las medidas aquí indicadas. Asimismo la empresa establecerá de forma expresa el personal que tiene funciones activas en el cumplimiento de las exigencias legales.

La solicitud de acceso a presentar por el cliente habrá de contener como mínimo las siguientes menciones (un modelo de solicitud estará siempre a disposición del cliente en la empresa)

- Nombre, apellidos del cliente y fotocopia del documento nacional de identidad del mismo y, en su caso, de la persona que lo represente, así como el documento acreditativo de tal representación. También se admitirán otros medios válidos en derecho (Sentencia firme de incapacitación,...)
- Petición en que se concreta la solicitud.
- Domicilio a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso.

La información incluirá los datos que en el fichero o ficheros concreto de nuestra empresa constan sobre el cliente, procedan de él de forma directa o de procesos informáticos o repertorios públicos, señalando el origen de los mismos, las empresas o terceros a quién se hayan entregado y los usos y finalidades para los que se almacenaron los datos.

Si la empresa considera que la solicitud de rectificación no se puede cumplir por los motivos señalados en los párrafos inmediatamente precedentes lo comunicará al cliente motivadamente y dentro del plazo de diez días, para que el cliente proceda a subsanar los defectos de su solicitud o, en su caso lleve a cabo las actuaciones de reclamación que considere oportunas al amparo de la normativa. En todo caso denegará dicha rectificación de forma motivada, por escrito y con constancia de la recepción por parte del interesado, a través de un medio que deje constancia de la firma de recepción por el interesado, sea entrega física o por correo certificado o burofax con acuse de recibo.

Transcurrido el plazo previsto por la normativa sin que hayamos contestado de forma expresa, el cliente podrá entender desestimada su solicitud a los efectos de interponer la reclamación que corresponda.



La solicitud de rectificación deberá acreditar la personalidad del cliente solicitante o su representante y señalar expresamente el dato o datos que considera erróneos, justificando con documentación dicho cambio, salvo que el mismo dependa únicamente de la voluntad del propio interesado, en cuyo caso se hará constar éste hecho.

La empresa también cancelará los datos del interesado cuando los mismos hayan dejado de ser necesarios para la finalidad con la cual fueron recogidos y sobre la cual recae el consentimiento del interesado. En estos supuestos, cuando después de la cancelación se reciba una solicitud del interesado, se dará una respuesta en la cual se pondrá en conocimiento del interesado que los mismos fueron cancelados y si se conserva el motivo de la cancelación dicho motivo (por ejemplo haber concluido la finalidad, terminado el plazo de vigencia de una relación jurídica etc...).

Se anexan al presente, Anexo II, diferentes contestaciones por parte de los adheridos, en caso de que el cliente solicite el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO.

## **CAPÍTULO 4.- TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL CLIENTE. PRINCIPIOS**

### **4.1 Principio de finalidad y adecuación de los tratamientos**

Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho 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.

Se deberá determinar con claridad la finalidad y el contenido de los tratamientos de datos que se efectúen y se comunicará al cliente, en cada una de las relaciones que sean mantenidas con el mismo. La empresa concretará todas las finalidades que sean necesarias para el desarrollo de su función, finalidades sobre las que deberá informar al afectado por el tratamiento teniendo en cuenta que para fines compatibles con la relación contractual no será necesario el consentimiento.

Los datos podrán ser utilizados y mantenidos también con fines históricos y estadísticos, siempre que se conserven de forma anónima o previo procedimiento de disociación. Para ello no se conservaran los nombres de las personas físicas a que se refieren ni cualquier otro dato que permita su identificación. Por vía de excepción, previa solicitud del responsable del tratamiento ante la Agencia Española de Protección de Datos, se podrá acordar el mantenimiento íntegro de determinados datos, atendidos sus valores históricos, estadísticos o científicos.

Los datos contenidos en los ficheros se cancelarán cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la que fueron recogidos, manteniendo sólo aquellos que puedan ser necesarios para hacer frente a las obligaciones legales de las agencias inmobiliarias y sólo durante el tiempo en que legalmente deban ser conservados.

En este sentido, la empresa adherida a este código se obligará a:

a) Tratar los datos del cliente interesado en adquirir una vivienda únicamente mientras el mismo tenga dicha consideración. Una vez conocido el hecho de que el interesado ya ha adquirido una vivienda, ya sea mediante compra gestionada por la propia empresa o por una tercera o por haber desistido en su búsqueda, el dato deberá ser cancelado, salvo que haya constancia de que el interesado sigue en búsqueda de una segunda vivienda o bien haya dado su consentimiento para ser informado de ulteriores viviendas de las mismas condiciones que la requerida o de otras situaciones de su interés.

b) Conservar los datos del cliente vendedor de una vivienda únicamente durante el tiempo necesario para dicha gestión y, en su caso, bloqueados durante el tiempo de prescripción de las acciones legales que de la relación con el mismo hayan podido surgir.

c) Mantener los datos del cliente inquilino o arrendador de una vivienda sólo durante el tiempo necesario para la prescripción de las acciones legales que puedan recaer directamente sobre la actuación concreta de gestión inmobiliaria que recaiga sobre el inmueble.

#### *Tratamiento de datos especialmente protegidos*

La empresa de gestión inmobiliaria evitará recoger datos especialmente protegidos, ya que los mismos se consideraran excesivos para el ámbito de la gestión inmobiliaria. Así por ejemplo, en los supuestos concretos en que un comprador o interesado en adquirir una vivienda manifieste datos relativos a su salud con el fin de especificar las características del inmueble que desea, únicamente se harán constar las características que dicho inmueble ha de reunir, pero nunca la circunstancia del dato de salud del interesado.

## **4.2 Principio de consentimiento del cliente para el tratamiento de sus datos personales**

Para el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con el principio general, la empresa adherida requerirá el consentimiento del cliente titular de los datos objeto de tratamiento. Este consentimiento deberá ser libre, inequívoco, específico e informado, debiendo en consecuencia aparecer vinculado a las finalidades determinadas, específicas y legítimas que justifican el tratamiento de los datos.

Asimismo, será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquél a quien se pretenden comunicar.

Las empresas adheridas utilizarán los métodos adecuados que en cada caso permitan dejar prueba y constancia de que el afectado ha recibido la información a la que se refiere este apartado, que se encuentran especificadas en el apartado 2.1 Derecho de información del presente Código.

El consentimiento del afectado por el tratamiento no será necesario cuando los datos sean recogidos con ocasión de la celebración de un contrato o precontrato, sean indispensables para el mantenimiento de la relación comercial o de cualquier otra naturaleza jurídica con el mismo. Tampoco será necesario cuando los datos procedan de fuentes accesibles al público o cuando una ley así lo establezca. Sin embargo, el afectado podrá oponerse a dicho tratamiento, cuando tenga motivos fundados y legítimos para ello, y no se contravenga ninguna Ley.

#### *Revocación del consentimiento*

El cliente tendrá derecho a revocar, en cualquier momento, el consentimiento dado para el tratamiento de sus datos personales, a la empresa de gestión inmobiliaria. La empresa permitirá al cliente revocar su consentimiento, siempre que exista causa justificada para ello y que el mismo no incida en los términos jurídicos de la relación establecida entre ambos, en cuyo caso habrá de atenerse a los términos de la misma.

El cliente podrá revocar su consentimiento, en los casos que éste proceda, llamando a un número telefónico gratuito o a los servicios de atención al público que la empresa de gestión inmobiliaria hubiera establecido, cesando en el tratamiento de los datos en el plazo máximo de diez días a contar desde el de la recepción de la revocación del consentimiento, sin perjuicio de su obligación de bloquear los datos. Si los datos hubieran sido cedidos previamente, la empresa deberá comunicarlo a los cesionarios, en el plazo de diez días.

#### *Consentimiento para el uso de los datos del cliente con fines de publicidad y/o marketing*

La empresa que desee utilizar los datos del cliente con fines de publicidad o marketing recabará su consentimiento, previa información en los términos referidos en los párrafos precedentes, mediante la firma del documento en que se integre la información al respecto. En el anexo I tipo E) de este Código se puede encontrar un modelo adecuado a este respecto.

Si los datos proceden de repertorios públicos y se fueran a utilizar con fines de publicidad y/o marketing no será necesario el consentimiento del interesado, si bien, la empresa habrá de informar en cada comunicación comercial que dirija al interesado del origen de los datos, de la identidad del responsable, de los derechos que asisten al afectado, que sus datos han sido obtenidos de fuentes accesibles al público y la entidad de la que hubieran sido obtenidos.

Sin embargo, en el caso de que la comunicación se realice por medios electrónicos, se tendrá que tener en cuenta lo manifestado en el Capítulo 8 de este Código.

*Consentimiento para la prestación de servicios accesorios a la propia gestión inmobiliaria (Gestión de Hipotecas y otros)*

La empresa de gestión inmobiliaria que intermedie en la gestión bancaria de hipotecas o préstamos u otros servicios accesorios a la propia gestión inmobiliaria para comprador, vendedor, arrendador o arrendatario, habrá de solicitar el consentimiento de éstos para la cesión de sus datos a cualquier entidad. Se considerará que la empresa de gestión inmobiliaria cuenta con un fichero de datos con finalidad de tramitación de hipotecas cuando la misma conserve en un fichero en papel o informatizado, datos concernientes a dicha transacción.

En la tramitación de hipotecas con intermediación de la empresa de gestión inmobiliaria o tercera empresa asociada a la misma, se requerirá la firma de un documento de autorización por parte del sujeto interesado, en el cual se fije el alcance de la mediación estableciendo si la información suministrada, como las nóminas, declaraciones de renta de años anteriores, certificados bancarios, podrá ser entregada a terceros con fines relacionados con la gestión de la hipoteca.

*Consentimiento del interesado (cliente potencial) cuando sus datos son suministrados por terceros*

Cuando la empresa adherida no recabe los datos de carácter personal directamente de su titular sino a través de terceras personas, empresas o entidades, no introducirá los datos así obtenidos en ningún fichero, informatizado o no, hasta tanto tengan el consentimiento del titular. En cualquier caso, para tratar los datos obtenidos de esta manera será necesario el previo consentimiento del interesado, al que se deberá informar según lo indicado en el apartado 2.1.2 de este código.

*Consentimiento del cliente para la realización de procedimientos de “scoring” sobre su persona*

Para poder tratar los datos del cliente y analizar su solvencia económica y si sus ingresos y gastos permitirán la compra de un inmueble, es necesario que éste autorice y consienta de forma expresa la realización de este tipo de procedimientos, incluidos aquellos que necesariamente requieran el acceso a sus datos por parte de terceras empresas especializadas en esta materia.

### **4.3 Principio de seguridad y secreto**

La empresa de gestión inmobiliaria y, cuando existan, los posibles encargados de tratamiento, deberá adoptar las medias técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del

estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Para ello, la empresa de gestión inmobiliaria implantará la normativa de seguridad que deben reunir los ficheros, los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en el tratamiento de los mismos, según lo dispuesto en el Título VIII del RLOPD.

Teniendo en cuenta los ficheros con datos de carácter personal que manejan las empresas de gestión inmobiliaria, tales como: Clientes, Clientes potenciales o empleados, su nivel de seguridad podría ser básico o incluso medio, sin perjuicio de la necesidad de cada adherido de analizar sus propios ficheros con datos.

En principio en fichero de Clientes y Clientes potenciales se considerará de nivel básico, salvo que dichos ficheros contengan un conjunto de datos de carácter personal que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los clientes de la empresa de gestión inmobiliaria y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, caso que determinará la aplicación de medidas de nivel medio.

Por otro lado el fichero de Empleados se considerará de nivel básico, teniendo especial atención al tratamiento de datos especialmente protegidos, tales como salud o afiliación sindical, casos que determinarán la aplicación de medidas de nivel alto, estableciendo el responsable del fichero uno de los compromisos adicionales indicados en el RLOPD.

Atendiendo a las medidas de seguridad a implantar, la empresa elaborará un documento de seguridad de obligado cumplimiento con todos los aspectos que se recogen en el RLOPD, que se mantendrá en todo momento actualizado.

Asimismo, las funciones y obligaciones de todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, estarán claramente definidas y documentadas. Además, la empresa de gestión inmobiliaria adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca las normas que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

Como complemento de las dos medidas anteriores, la empresa de gestión inmobiliaria deberá implantar las siguientes medidas de nivel básico, que se encuentran desarrolladas en el Título VIII del RLOPD:

1. Registro de incidencias.
2. Control de acceso.
3. Gestión de soportes.
4. Identificación y autenticación.
5. Copias de respaldo y recuperación.

En caso de ficheros de nivel medio, la empresa de gestión inmobiliaria deberá implantar además las siguientes medidas de nivel medio, que se encuentran desarrolladas en el Título VIII del RLOPD:

1. Responsable de seguridad.
2. Auditoría.
3. Gestión de soportes.
4. Identificación y autenticación.
5. Control de acceso físico.
6. Registro de incidencias.

En caso que la empresa de gestión inmobiliaria maneje ficheros de nivel alto, deberá además implantar las siguientes medidas de seguridad, que se encuentran desarrolladas en el Título VIII del RLOPD:

1. Gestión y distribución de soportes.
2. Copias de respaldo y recuperación.
3. Registro de accesos.
4. Telecomunicaciones.

En la conservación de informaciones contenidas en escrituras, copias de declaraciones de la renta, nóminas o avales aportadas por el interesado, partes de accidentes de los empleados, etc., se deberán tener en cuenta las previsiones incluidas en el presente capítulo, de acuerdo al Capítulo IV del Título VIII del RLOPD:

Capítulo IV. Medidas de seguridad aplicables a los ficheros y tratamientos no automatizados.

Sección Primera. Medidas de seguridad de nivel básico.

1. Obligaciones comunes.
2. Criterios de archivo.
3. Dispositivos de almacenamiento.
4. Custodia de los soportes.

Sección Segunda. Medidas de seguridad de nivel medio.

1. Responsabilidad de seguridad.
2. Auditoría.

Sección Tercera. Medidas de seguridad de nivel alto.

1. Almacenamiento de la información.
2. Copia o reproducción.
3. Acceso a la documentación.
4. Traslado de documentación.

*Informaciones en formato papel que puede conservar la empresa de gestión inmobiliaria sobre el cliente*

Si la empresa las conservara aún después de finalizar la prestación del servicio de gestión inmobiliaria, será necesario que cuente con el consentimiento expreso del cliente y delimite el motivo de conservación. Se considerará más idóneo al ámbito de actividad inmobiliario, que una vez concluida la gestión, dicha información no se conserve y sea entregada y devuelta a las partes implicadas. Sin embargo, en este caso se podrían conservar datos como la identificación del protocolo notarial, año de la declaración de renta y nombre del declarante y empresa a la que pertenecía el cliente que aportó sus nóminas.

La conservación de escrituras para acreditar una venta sólo se podrá realizar por el tiempo de prescripción de acciones que puedan recaer sobre la misma.

La conservación solo se podrá realizar previo el consentimiento del propietario resultante de la misma y con fundamento en la prestación de servicios postventa (agua, gas, condiciones especiales...). En caso de no ser así la única información que mantendrá la empresa gestora será el número de protocolo y notario de la escritura y, en su caso, información procedente del Registro de la Propiedad.

#### Eliminación de información en formato papel

A los efectos de proceder a la cancelación definitiva de los datos personales obrantes en documentos en formato papel, la empresa de gestión inmobiliaria procederá siempre a su destrucción.

La eliminación de la información de clientes contenida en expedientes o documentos en papel se efectuará de forma que sea imposible la recuperación de la información contenida en los mismos, utilizando para ello los procedimientos técnicos o manuales adecuados.

#### *Deber de secreto*

El responsable del fichero y quienes intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos.

Estas obligaciones subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero, o en su caso, con el responsable del mismo.

El responsable del fichero tomará las medidas necesarias para que los intervinientes en el tratamiento de los datos de carácter personal conozcan este aspecto.

## **CAPÍTULO 5.- CESIÓN DE DATOS A TERCEROS**

La confidencialidad y secreto de los datos personales del cliente son derechos fundamentales del mismo.

La empresa no realizará comunicaciones de datos que no estén estrictamente justificadas por su relación con el cliente. Dichas comunicaciones sólo se podrán realizar en cumplimiento de fines directamente relacionados con la finalidad legítima del tratamiento de datos y con el previo consentimiento del cliente o cuando una Ley así lo establezca. Será necesario el consentimiento del afectado en aquellas cesiones que no estén relacionadas con los fines directos de la relación contractual del cliente.

Este consentimiento del cliente debe contener una información clara y detallada de los términos de la cesión, no siendo admisibles términos genéricos de información tales como: finalidad de cesión “a otras empresas del grupo”, “empresas de publicidad” “remitirle ofertas comerciales”, etc.

Serán cesionarios legítimos todos aquellos a los que sea necesario transmitir la información del cliente (sea vendedor, comprador o interesado) para concretar el servicio pactado con el mismo. Para cesiones ajenas a dicha relación será necesario concretar destinatario y finalidad del tratamiento, dejando opción al cliente para que se oponga a dicha cesión, según modelo del Anexo I del presente Código.

La empresa de gestión inmobiliaria que intermedie en la gestión bancaria de hipotecas o préstamos u otros servicios accesorios a la propia gestión inmobiliaria para comprador, vendedor, arrendador o arrendatario, habrá de solicitar el consentimiento de éstos para la cesión de sus datos a cualquier entidad.

La LOPD y el RLOPD establecen las siguientes excepciones para realizar cesiones sin consentimiento del cliente:

- a) Cuando la cesión esté autorizada en una Ley.
- b) Cuando se trate de datos recogidos de fuentes accesibles al público.
- c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con los ficheros de terceros. En este caso, la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique. De este modo, se podrían realizar cesiones cuyos destinatarios fueran Notarios, Registros de la Propiedad o Mercantil, o cualquier otro destinatario limitado por la justificación de tramitar o concluir la operación inmobiliaria.



d) Cuando la comunicación que deba efectuarse tenga por destinatario al Defensor del Pueblo, el Ministerio Fiscal o los Jueces o Tribunales o el Tribunal de Cuentas, en el ejercicio de las funciones que tiene atribuidas. Tampoco será preciso el consentimiento cuando la comunicación tenga como destinatario a instituciones autonómicas con funciones análogas al Defensor del Pueblo o al Tribunal de Cuentas.

## **CAPÍTULO 6.- ENCARGADO DE TRATAMIENTO**

Toda empresa de gestión inmobiliaria se obligará a estipular mediante contratos, aquellas relaciones con terceras empresas que le presten un servicio en las que se vea implicada la entrega, transmisión o acceso a los datos de carácter personal objeto de tratamiento, por la prestadora del servicio. En estos contratos se marcará las obligaciones de la empresa prestadora del servicio, con respecto a los datos objeto de tratamiento, distinguiéndose así de una cesión de datos.

En estos casos, los contratos, que deberán constar siempre por escrito, establecerán expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la empresa de gestión inmobiliaria, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Asimismo, en el contrato se estipularán las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la LOPD que el encargado de tratamiento está obligado a implementar.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la empresa de gestión inmobiliaria, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal.

En el Anexo III de este Código, se encuentra un modelo de contrato de encargado de tratamiento.

Por otro lado, en los supuestos en que se prevea por parte el prestador del servicio una subcontratación que implique tratamiento de datos personales, deberán reflejarse en el contrato los requisitos exigidos por la normativa de protección de datos, haciendo constar expresamente, además de las prescripciones del artículo 12 de la LOPD que, o bien el contratista del servicio actúa en nombre y por cuenta de la empresa de gestión inmobiliaria o, alternativamente, se especifiquen los siguientes requisitos acumulativos, que deberán figurar en el contrato:

a) Que los servicios a subcontratar se hayan previsto expresamente en la oferta o contrato celebrado entre la empresa de gestión inmobiliaria y el prestador del servicio y, si ello fuera posible, la empresa con la que se vaya a subcontratar. Cuando no se identificase en el contrato la empresa con la que se vaya a subcontratar, será preciso que el encargado del tratamiento

comunique a la empresa los datos que la identifiquen antes de proceder a la subcontratación.

b) Que el contenido concreto del servicio subcontratado y la empresa subcontratista consta en la oferta o en el contrato.

c) Que el tratamiento de datos de carácter personal por parte del subcontratista se ajuste a las instrucciones de la empresa de gestión inmobiliaria.

*Supuestos en los que las empresas de gestión inmobiliaria se obligarán a suscribir un contrato de encargado de tratamiento*

*a) Relación con empresas de marketing y publicidad*

Cuando la empresa de gestión inmobiliaria contrate a una tercera empresa que le preste servicios de marketing e incluso de meros envíos postales, si para ello le entrega un fichero con datos personales de clientes aunque sólo sean de carácter identificativo (nombre, apellidos y domicilio).

*b) Relación con Gestorías Administrativas*

Cuando la empresa de gestión inmobiliaria entregue a una gestoría o asesoría los datos de facturación al cliente al que se ha prestado un servicio.

*c) Relaciones con sociedades de tasación o valoración de inmuebles*

Cuando la empresa de gestión inmobiliaria utilice los servicios de sociedades de tasación o valoración de inmuebles, para determinar el valor los mismos.

*d) Gestión informática externa*

Cuando la empresa de gestión inmobiliaria contrate los servicios de una empresa informática para que realice el mantenimiento de los sistemas, hardware o programas informáticos.

*e) Servicios de Servidor de datos en tratamientos de datos a través de la red (Hosting y housing)*

También habrán de regularse mediante un contrato de encargado de tratamiento las relaciones que la empresa de gestión inmobiliaria mantenga con otra que le preste servicios de almacenamiento de su página web (hosting) o de almacenamiento físico del servidor en que la alberga, cuando en esa página web se traten datos de carácter personal.

Si la tercera empresa estuviera establecida en un tercer país se producirían Transferencias Internacionales de datos y se tendría que cumplir con lo estipulado en el CAPÍTULO 6.

*f) Comerciales Autónomos*

En los casos en los que los contratos mercantiles con los comerciales autónomos se consideren encargados de tratamiento, igual que en los casos anteriores se deberá tener en cuenta las menciones marcadas por el artículo 12 de la LOPD.

*g) Otros supuestos*

En general cualquier otro supuesto de “outsourcing” que implique dicha transmisión o acceso a datos de carácter personal de clientes por la empresa prestadora del servicio, habrá de estar regulada por un contrato de encargo de tratamiento en los términos del artículo 12 de la LOPD. El resto de comunicaciones se considerarán cesiones de datos y tendrán que cumplir lo estipulado en el Capítulo 4 de este Código.

*Conservación de los datos por el encargado del tratamiento*

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la empresa de gestión inmobiliaria o al encargado que éste hubiese designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación.

El encargado del tratamiento conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el adherido.

*Responsabilidades del encargado del tratamiento por incumplimiento de contrato*

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

No obstante, el encargado del tratamiento no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa del responsable, comunique los datos a un tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio conforme a lo previsto en el presente capítulo.

## **CAPÍTULO 7.- TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS DEL CLIENTE**

Si los datos del cliente tratados por la empresa de gestión inmobiliaria fueran remitidos a destinatarios establecidos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE, en adelante), sea cual fuere el motivo de la transmisión, será necesario que dicha transmisión cumpla con las previsiones establecidas en la LOPD en relación con las Transferencias Internacionales.

Esto incluye a toda transferencia internacional de datos, que realice la empresa de gestión inmobiliaria fuera del EEE, o cualquier acceso realizado por terceros fuera del EEE.

En este sentido, la empresa adherida deberá cumplir lo dispuesto en los artículos 33 y 34 de la LOPD.

El artículo 33 establece que para realizar transferencias internacionales de datos a países con nivel de protección no adecuado, será necesario solicitar una autorización previa para poder realizar la transferencia, que el Director de la Agencia solo podrá otorgar si se obtienen las garantías adecuadas.

El artículo 70 del RLOPD establece que la autorización podrá ser otorgada en caso de que el responsable del fichero o tratamiento aporte un contrato escrito, celebrado entre el exportador y el importador, en el que consten las necesarias garantías de respeto a la protección de la vida privada de los afectados y a sus derechos y libertades fundamentales y se garantice el ejercicio de sus respectivos derechos.

El Director de la Agencia Española de Protección de Datos podrá denegar o suspender temporalmente, previa audiencia del exportador, la transferencia, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que la situación de protección de los derechos fundamentales y libertades públicas en el país de destino o su legislación impidan garantizar el íntegro cumplimiento del contrato y el ejercicio por los afectados de los derechos que el contrato garantiza.
- b) Que la entidad destinataria haya incumplido previamente las garantías establecidas en cláusulas contractuales de este tipo.
- c) Que existan indicios racionales de que las garantías ofrecidas por el contrato no están siendo o no serán respetadas por el importador.
- d) Que existan indicios racionales de que los mecanismos de aplicación del contrato no son o no serán efectivos.
- e) Que la transferencia, o su continuación, en caso de haberse iniciado, pudiera crear una situación de riesgo de daño efectivo a los afectados.

También podrá otorgarse la autorización para la transferencia internacional de datos en el seno de grupos multinacionales de empresas cuando hubiesen sido adoptados por los mismos normas o reglas internas en que consten las necesarias garantías de respeto a la protección de la vida privada y el derecho fundamental a la protección de datos de los afectados y se garantice asimismo el cumplimiento de los principios y el ejercicio de los derechos reconocidos en la LOPD. En este caso, para que proceda la autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos será preciso que las normas o reglas resulten vinculantes para las empresas del Grupo y exigibles conforme al ordenamiento jurídico español.

En el caso de que la Transferencia Internacional tenga como destino un país de nivel adecuado únicamente será necesario que se notifique la comunicación a los efectos de su inscripción en el RGPD.

Se consideran países que proporcionan un nivel de protección adecuado, los estados del EEE o un Estado respecto del cual la Comisión de las Comunidades Europeas haya declarado que garantiza un nivel de protección adecuado, estando incluidos, hasta la fecha de redacción de este Código, entre estos últimos, Suiza, Argentina, las entidades estadounidenses adheridas a los «principios de Puerto Seguro», Guernsey , Isla de Man, Jersey y Canadá respecto de las entidades que se encuentren dentro del ámbito de aplicación de la LOPD de protección de datos canadiense.

Por lo tanto, con carácter general y siempre para el caso de países no, habrá de estarse a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley. No obstante, el artículo 34, establece las excepciones a la norma general. Entre otras, se podrán realizar transferencias a países que no proporcionen un nivel adecuado cuando el afectado haya dado su consentimiento inequívoco a la transferencia, cuando sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el afectado y el responsable del fichero o para la adopción de medidas precontractuales adoptadas a petición del interesado, o cuando la transferencia sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato celebrado o por celebrar, en interés del afectado, por el responsable del fichero y un tercero.

## **CAPÍTULO 8.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL ÁMBITO DE INTERNET**

Las empresas de gestión inmobiliaria adheridas al presente Código que efectúen tratamiento de datos personales utilizando métodos o dispositivos ubicados o que utilicen Internet, seguirán las pautas aquí dispuestas para el cumplimiento de la LOPD y de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI)

*Obligación general de información y consentimiento cuando los datos se tratan a través de Internet*

Todos los principios y derechos relacionados con el tratamiento de datos personales relatados en capítulos anteriores deberán ser observados en el ámbito de Internet, adaptados a las características específicas del entorno.

El derecho de información establecido por la LOPD también se habrá de cumplir en los supuestos de tratamientos de datos que la empresa de gestión inmobiliaria realice a través de Internet.

#### *Realización de comunicaciones comerciales por vía electrónica*

Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y deberán identificar la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan. Cuando se hagan utilizando este medio incluirán al comienzo del mensaje la palabra “publicidad” o la abreviatura “publi”..

La LSSI prohíbe el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

Lo indicado en el párrafo anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, llamada a un número telefónico gratuito o remisión de un correo electrónico o servicios de atención al público que la empresa hubiera establecido, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales, mediante los mismos medios establecidos en el párrafo anterior.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre los procedimientos.

**ANEXO I. MODELOS DE CLÁUSULAS DE CUMPLIMIENTO CON EL DERECHO DE INFORMACIÓN. (ARTÍCULO.5 DE LA LOPD)**

**A) Modelo de Cláusula general de información dentro de una relación contractual, precontractual o negocial**

“(LA EMPRESA DE GESTIÓN INMOBILIARIA) como responsable del fichero ....., pone en su conocimiento que sus datos recogidos como consecuencia de la presente relación serán incluidos en un fichero para su tratamiento.

La finalidad del tratamiento es (determinar con claridad la finalidad del mismo).....  
.....  
.....  
.....

La empresa tratará estos datos con la máxima confidencialidad siendo el destinatario único y exclusivo de los mismos, y no efectuando cesiones o comunicaciones a terceros al margen de las señaladas por la normativa vigente. (En caso de existir cesión no derivada de una norma legal o necesaria en función de la relación existente, se deberá incluir la finalidad y el tipo de actividad desarrollada por el cesionario y se permitirá marcar una casilla para su negativa al tratamiento).

El firmante podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con la LOPD y con el Código Tipo de la AEGI en el domicilio de la empresa sito en ....., adjuntando fotocopia de su D.N.I. o documento identificativo sustitutorio”.

” La respuesta (a las cuestiones.....) tienen carácter (obligatorio/voluntario). Su no contestación traerá consigo las siguientes consecuencias.....”

**B) Modelo de información a suministrar al cliente cuando sus datos no se han recogido directamente del cliente**

(La información se habrá de suministrar por carta en el plazo de tres meses desde la recogida y por un medio que nos permita acreditar el envío. Se podrá realizar a través de una carta con esta única finalidad o al pie de carta de un envío de la propia empresa dentro de la finalidad del servicio que presta)

“Muy Sr. Mío:

Por la presente ponemos en su conocimiento que los datos personales que se describen en el siguiente párrafo serán incluidos en un fichero titularidad de nuestra empresa, (incluir nombre de la empresa) .....

Dichos datos nos fueron suministrados por ..... (o en su caso extraídos de...) .....

La finalidad del tratamiento a realizar sobre los mismos es ..... Si usted no quiere figurar en nuestra base de datos, comuníquenoslo en el plazo de treinta días, en caso contrario entenderemos que consiente el tratamiento de sus datos. Si o desea ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, puede dirigirse a nuestro domicilio sito en la calle ....., de ....., provincia de ....., adjuntando fotocopia de su D.N.I. o documento identificativo sustitutorio o llamando a nuestro teléfono de atención al cliente, 9..... e inmediatamente seguiremos sus instrucciones”

**C) Modelo de cláusula a incluir en los documentos de encargo de venta, referida a las cesiones a efectuar para la misma**

(Es un ejemplo de información que se habría de suministrar al cliente que encarga la venta de su vivienda).

“El ámbito de la gestión de la venta del inmueble requerirá que la empresa, ceda los datos del propietario a las personas interesadas en el inmueble. Asimismo, para la formalización del contrato de compraventa será necesaria la cesión de las informaciones suministradas a la Notaria, entidades y organismos públicos involucrados en la transacción.”

**D) Modelo de cláusula de información a suministrar al cliente interesado en adquirir o arrendar una vivienda en el documento de preferencias**

”(LA EMPRESA DE GESTIÓN INMOBILIARIA, como responsable del fichero, pone en su conocimiento que sus datos recogidos como consecuencia de la presente relación serán incluidos en el fichero de nombre “nombre” inscrito en el RGPD.

La finalidad del tratamiento es prestarle un servicio de garantías para informarle sobre los inmuebles que más se ajusten a su interés, manifestado en el presente documento.



Por la presente usted nos concede su autorización para remitirle dicha información a través de los siguientes medios (señalar...)

Su información será eliminada a los (fijar un plazo concreto) de la firma del presente documento o, con anterioridad, cuando usted nos manifieste que ha cesado su interés en recibir información o acceso a inmuebles gestionados por nuestra empresa.”

**E) Modelo de información y consentimiento cuando los datos del cliente se utilicen con la finalidad de hacerle envíos publicitarios o promocionales**

Asimismo, la empresa le comunica que sus datos serán utilizados con el objeto de realizarle comunicaciones comerciales y de promoción de ..... (sectores específicos sobre los que recibirá publicidad). En caso de que no preste su consentimiento, marque la siguiente casilla .

Por la presente, el interesado concede su consentimiento expreso para recibir este tipo de comunicados por medios electrónicos .

**F) Modelo de información exigida en el envío de comunicaciones comerciales por vía electrónica**

Asunto: ....publicidad .....

Esta es una comunicación comercial realizada por (o en nombre de, la empresa de gestión inmobiliaria).

Según lo dispuesto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio (LSSI), esta comunicación se realiza debido a la existencia de una contratación previa con la empresa mencionada, referente a un producto o servicio similar al publicitado.

Para dejar de recibir envíos electrónicos comerciales, realice la siguiente operación (llamada a un número telefónico gratuito o remisión de un correo electrónico o servicios de atención al público que la empresa hubiera establecido).

**G) Modelo de información y consentimiento cuando se vayan a efectuar cesiones de datos del cliente**

(Cesiones no necesarias para el cumplimiento de la propia relación con empresa-cliente)

“La empresa informa de que sus datos serán cedidos a la empresa ..... con domicilio social en la calle ..... con la finalidad de ..... Si usted no concede su consentimiento para dicha cesión marque la casilla siguiente ”

**ANEXO II. MODELOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CLIENTE**

**A EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO**

**A.1 MODELO DE EJERCICIO DE ACCESO**

**IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO**

**DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL\*:**

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_,  
número \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_,  
Provincia, con D.N.I. \_\_\_\_\_, del que  
acompaña fotocopia, por medio del presente escrito manifiesta su deseo de  
ejercer su derecho de acceso, de conformidad con los artículos 15 y 17 de la  
Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (L.O.P.D.) y los artículos 23 – 26 y  
27 - 30 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba  
el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de  
protección de datos de carácter personal (RLOPD).

**SOLICITA**

1. Que se le facilite el derecho de acceso a los ficheros de la (Empresa) en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiéndose que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición de acceso se considerará denegada.
2. Que esta información comprenda, de modo legible e inteligible, los datos que sobre mi persona están incluidos en sus ficheros, los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los mismos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron.
3. Que si la solicitud del derecho de acceso fuese estimada, se remita por correo la información a la dirección arriba indicada.

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

(\*) NOTA: SI EL DERECHO SE EJERCE POR MEDIO DE UN REPRESENTANTE LEGAL, ADEMÁS DEL DNI DEL INTERESADO, HABRÁ DE APORTARSE EL DNI Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REPRESENTANTE.

## A.2 CONTESTACIÓN AL AFECTADO ANTE EL EJERCICIO DE ACCESO

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con N.I.F./C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio en la calle \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, lo cual acredita mediante escritura de apoderamiento .....

### EXPONE

Que atendiendo al ejercicio del derecho de acceso por parte de D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_, se le facilita el acceso, a través del documento que se adjunta a la presente, a los datos que sobre su persona están incluidos en nuestros ficheros, los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los mismos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron.

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

## **B EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN**

### **B.1 MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN**

#### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

#### DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL\*:

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_,  
número\_\_\_\_\_, Localidad\_\_\_\_\_, Código Postal  
\_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_ con D.N.I. \_\_\_\_\_,  
del que acompaña fotocopia, por medio del presente escrito manifiesta su  
deseo de ejercer derecho de rectificación, de conformidad con los artículos 16 y  
17 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (L.O.P.D.) y los artículos 23  
– 26 y 31 - 33 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se  
aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de  
protección de datos de carácter personal (RLOPD).

#### EXPONE

1. Que se proceda a la efectiva rectificación en el plazo de diez (10) días desde la recepción de esta solicitud, de los datos inexactos relativos a mi persona que se encuentren en los ficheros de la (Empresa).
2. Los datos que hay que rectificar se enumeran en la hoja anexa, haciendo referencia a los documentos que se acompañan en esta solicitud para acreditar la veracidad de los nuevos datos.
3. Que en el caso de que el responsable del fichero considere que la rectificación no procede lo comunique en el plazo de diez días señalado.
4. Que si los datos rectificadas hubieran sido comunicados previamente a un tercero, se notifique al mismo la rectificación practicada, con el fin de que éste proceda también a realizar las modificaciones oportunas.
5. Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

En ..... , a , de.....de 200....

Fdo.

(\*) NOTA: SI EL DERECHO SE EJERCE POR MEDIO DE UN REPRESENTANTE LEGAL, ADEMÁS DEL DNI DEL INTERESADO, HABRÁ DE APORTARSE EL DNI Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REPRESENTANTE

## B.2 CONTESTACIÓN AL AFECTADO ANTE EL EJERCICIO DE RECTIFICACIÓN

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con N.I.F./C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio en la calle \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, lo cual acredita mediante escritura de apoderamiento .....

### EXPONE

Que atendiendo al ejercicio del derecho de rectificación por parte de D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_, se procede a la efectiva rectificación, en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud, de los datos inexactos relativos a su persona que se encuentren en los ficheros de nuestra empresa.

Asimismo, si los datos rectificadas hubieran sido comunicados previamente a un tercero, se notificarán al mismo la rectificación practicada, con el fin de que éste proceda también a realizar las modificaciones oportunas.

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

## C EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN

### C.1 MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN

#### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

#### DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL\*:

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_,  
número\_\_\_\_\_, Localidad\_\_\_\_\_, Código Postal  
\_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_ con D.N.I. \_\_\_\_\_,  
del que acompaña fotocopia, por medio del presente escrito manifiesta su  
deseo de ejercer su derecho de rectificación, de conformidad con los artículos  
16 y 17 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (L.O.P.D.) y los  
artículos 23 – 26 y 31 - 33 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por  
el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de  
diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

#### EXPONE

1. Que se proceda a la efectiva cancelación en el plazo de diez (10) días desde la recepción de esta solicitud, de los datos relativos a mi persona que se encuentren en los ficheros de la ( Empresa ) que relaciono a continuación, al no existir vinculación jurídica o disposición legal que justifique su mantenimiento.
2. Los datos que hay que cancelar se enumeran en la hoja anexa, haciendo referencia a los documentos que se acompañan en esta solicitud para acreditar la procedencia de la misma.
3. Que en el caso de que el responsable del fichero considere que la cancelación no procede lo comunique en el plazo de diez días señalado.
4. Que si los datos cancelados hubieran sido comunicados previamente a un tercero, se notifique al mismo la operación practicada, con el fin de que éste proceda también a realizar las cancelaciones oportunas.
5. Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

En..... , a , de.....de 200

Fdo.

(\*) NOTA: SI EL DERECHO SE EJERCE POR MEDIO DE UN REPRESENTANTE LEGAL, ADEMÁS DEL DNI DEL INTERESADO, HABRÁ DE APORTARSE EL DNI Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REPRESENTANTE

## C.2 CONTESTACIÓN AL AFECTADO ANTE EL EJERCICIO DE CANCELACIÓN

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con N.I.F./C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio en la calle \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, lo cual acredita mediante escritura de apoderamiento .....

### EXPONE

Que atendiendo al ejercicio del derecho de cancelación por parte de D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_, se procede a la efectiva cancelación, en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Asimismo, si los datos a cancelar hubieran sido comunicados previamente a un tercero, se notificarán al mismo la cancelación practicada, con el fin de que éste proceda también a realizar las modificaciones oportunas.

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

## D EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN

### D MODELO DE EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN

#### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

#### DATOS DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL\*:

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_,  
número\_\_\_\_\_, Localidad\_\_\_\_\_, Código Postal  
\_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_ con D.N.I. \_\_\_\_\_,  
del que acompaña fotocopia, por medio del presente escrito manifiesta su  
deseo de ejercer su derecho de rectificación, de conformidad con los artículos  
17 y 30.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre (L.O.P.D.) y los  
artículos 23 – 26 y 34 - 36 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por  
el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de  
diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD).

#### EXPONE

1. (Describir la situación en la que se produce el tratamiento de sus datos personales y enumerar los motivos por los que se opone al mismo)

---

2. Que para acreditar la situación descrita, acompaño una copia de los siguientes documentos:  
(Enumerar los documentos que adjunta con esta solicitud para acreditar la situación que ha descrito)

---

3. Que se proceda a la efectiva oposición el plazo de diez (10) días desde la recepción de esta solicitud, de los tratamiento descritos que realiza la (Empresa) que relaciono a continuación, al no existir vinculación jurídica o disposición legal que justifique su mantenimiento.

4. Que en el caso de que el responsable del fichero considere que la oposición no procede lo comunique en el plazo de diez días señalado.

5. Que cualquier comunicación que hubiere lugar se realice a la dirección arriba indicada.

En....., a , de.....de 200

Fdo.

(\*) NOTA: SI EL DERECHO SE EJERCE POR MEDIO DE UN REPRESENTANTE LEGAL, ADEMÁS DEL DNI DEL INTERESADO, HABRÁ DE APORTARSE EL DNI Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REPRESENTANTE



## D.2 CONTESTACIÓN AL AFECTADO ANTE EL EJERCICIO DE OPOSICIÓN

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RESPONSABLE DEL FICHERO

D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, actuando en nombre y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con N.I.F./C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio en la calle \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, lo cual acredita mediante escritura de apoderamiento .....

### EXPONE

Que atendiendo al ejercicio del derecho de oposición por parte de D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en la calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, Localidad \_\_\_\_\_, Código Postal \_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_, con D.N.I. \_\_\_\_\_, se procede a la efectiva oposición al tratamiento, en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

**ANEXO III. MODELO DE CONTRATO DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO**

En ....., a ... de ..... de 200...

**REUNIDOS**

De una parte D. <sup>1</sup> \_\_\_\_\_, actuando en <sup>2</sup> nombre \_\_\_\_\_ y representación de la empresa \_\_\_\_\_, con N.I.F./C.I.F. \_\_\_\_\_ y domicilio en la calle \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_, lo cual acredita mediante escritura de apoderamiento .....

Y de otra D. \_\_\_\_\_, actuando en nombre de \_\_\_\_\_ S.L, con C.I.F.....y domicilio en el .....

**EXPONEN**

I.- Que la empresa <sup>3</sup> \_\_\_\_\_ está vinculada con <sup>4</sup> \_\_\_\_\_ por medio de una relación contractual de prestación de servicios consistente en: <sup>5</sup> \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

II.- <sup>6</sup> Para la prestación de dicho servicio \_\_\_\_\_ permite a <sup>7</sup> \_\_\_\_\_ el acceso a los datos de carácter personal de (SEÑALAR AFECTADO POR EL TRATAMIENTO), de los que es responsable del tratamiento.

<sup>1</sup> Nombre del representante de nuestra empresa  
<sup>2</sup> Denominación social de la empresa  
<sup>3</sup> Denominación social de la empresa prestadora del servicio ( en adelante encargada del tratamiento)  
<sup>4</sup> Denominación social de la empresa  
<sup>5</sup> Tipo de relación de prestación de servicios. Ej. Nóminas, informática, imprenta de tarjetas.  
<sup>6</sup> Denominación social de nuestra empresa.  
<sup>7</sup> Encargado del tratamiento

III.- En virtud de lo expuesto, y en cumplimiento del artículo 12 de la LOPD 15/1999, de 13 de diciembre, ambas partes determinan la regulación del acceso y tratamiento de los datos de carácter personal a efectuar por \_\_\_\_\_<sup>8</sup>, de acuerdo con las siguientes

**CLÁUSULAS**

**Primera.-** \_\_\_\_\_ entrega a \_\_\_\_\_ (en adelante el encargado del tratamiento), los siguientes datos correspondientes a \_\_\_\_\_<sup>9</sup>:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

El encargado del tratamiento tratará dichos datos con la finalidad de \_\_\_\_\_<sup>11</sup>, siendo éste el alcance del tratamiento enmarcado en la relación contractual que liga a ambas entidades.

**Segunda.-** El acceso por parte del encargado del tratamiento a dichos datos no constituye, por tanto, una cesión de datos de acuerdo con el concepto establecido por el artículo 11 de la LOPD.

**Tercera.-** La transferencia de datos entre ambas entidades se realiza (forma de transferencia) \_\_\_\_\_<sup>12</sup>

**Cuarta.-** El encargado del tratamiento utilizará los datos entregados únicamente de acuerdo con las instrucciones de \_\_\_\_\_<sup>13</sup> y con la finalidad referida de \_\_\_\_\_<sup>14</sup>. La vigencia de la relación \_\_\_\_\_ será \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

<sup>8</sup> Encargado del tratamiento

<sup>9</sup> Personas de quienes se ceden datos

<sup>10</sup> Datos a los que accede o se ceden a la prestadora del servicio ( clientes, empleados...)

<sup>11</sup> Definir la finalidad para la que la empresa prestadora del servicio accede a esos datos.

<sup>12</sup> Especificar la forma de la transferencia o acceso por parte de la empresa prestadora del servicio. Ej. A través de expedientes en papel, disquetes, vía mail.

<sup>13</sup> Nombre de nuestra sociedad

<sup>14</sup> Finalidad incluida en el punto.

**Quinta.-** Los datos transferidos por \_\_\_\_\_ al encargado del tratamiento son datos clasificados como de nivel <sup>15</sup> \_\_\_\_\_ de seguridad, de acuerdo con las disposiciones del vigente Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD)

El Encargado del tratamiento se obliga a aplicar en el tratamiento de los mismos las medidas técnicas y organizativas necesarias ex artículo 9 de la LOPD, desarrolladas y establecidas en la actualidad por el citado Reglamento, para el nivel de seguridad señalado. En particular, deberá garantizar la seguridad e integridad de los datos transferidos y adoptar las medidas que eviten su acceso no autorizado, destrucción o pérdida.

**Sexta.-** El encargado del tratamiento guardará secreto profesional y confidencialidad sobre todos los datos recibidos de <sup>16</sup> \_\_\_\_\_, obligándose a no comunicarlos ni siquiera para su conservación a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con éste.

En caso de necesidad de subcontratación por parte de \_\_\_\_\_, la empresa subcontratada es \_\_\_\_\_, que tratará los datos siguiendo las instrucciones de \_\_\_\_\_ y que se obligará con \_\_\_\_\_ al cumplimiento de las presentes cláusulas.

**Séptima.-** El Encargado del tratamiento se obliga a entregar copia de cualquiera de los datos tratados, proceder a su modificación o cancelación, en los plazos que le sean señalados por <sup>17</sup> \_\_\_\_\_ y, en todo caso, dentro de los establecidos de forma taxativa por la LOPD para el cumplimiento con los derechos del cliente.

**Octava.-** Una vez cumplida la prestación del servicio contratada y finalizada la relación entre ambas partes, el encargado del tratamiento se obliga a devolver los datos transferidos y destruir cualesquiera registros que tenga en su poder relativos a los mismos, así como a la destrucción de los soportes o documentos en los que conste alguno de dichos datos.

La excepción a la destrucción se encontrará en el caso de que pudieran hallarse dichos datos involucrados en cualesquiera reclamaciones o pleitos, en cuyo caso se podrán mantener hasta tanto prescriban las acciones concretas a las que afecten.

<sup>15</sup> Clasificar en nivel de seguridad alto, medio o básico.

<sup>16</sup> Nombre de nuestra empresa

<sup>17</sup> Nombre de nuestra empresa

**Novena.-** \_\_\_\_\_<sup>18</sup> queda exonerado de cualquier responsabilidad que se pudiera generar por el incumplimiento por parte del encargado del tratamiento de las cláusulas y obligaciones dimanantes del presente contrato y en concreto:

- En el caso de que el encargado del tratamiento utilice o destine los datos de carácter personal para finalidades ajenas a las aquí pactadas.
- Por la vulneración del deber de secreto que le incumbe sobre los datos transferidos.
- Por no guardar las medidas de seguridad contenidas en la cláusula quinta.

En todos estos supuestos y, en general, por el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del presente contrato, EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO será considerado como responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como de cualquier reclamación que por los interesados se interponga ante la Agencia Española de Protección de Datos, y de la indemnización, que en su caso, procediere a favor del afectado que, de conformidad con el artículo 19 de la LO 15/1999, ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Y para que así conste firman en la fecha señalada “ut supra”

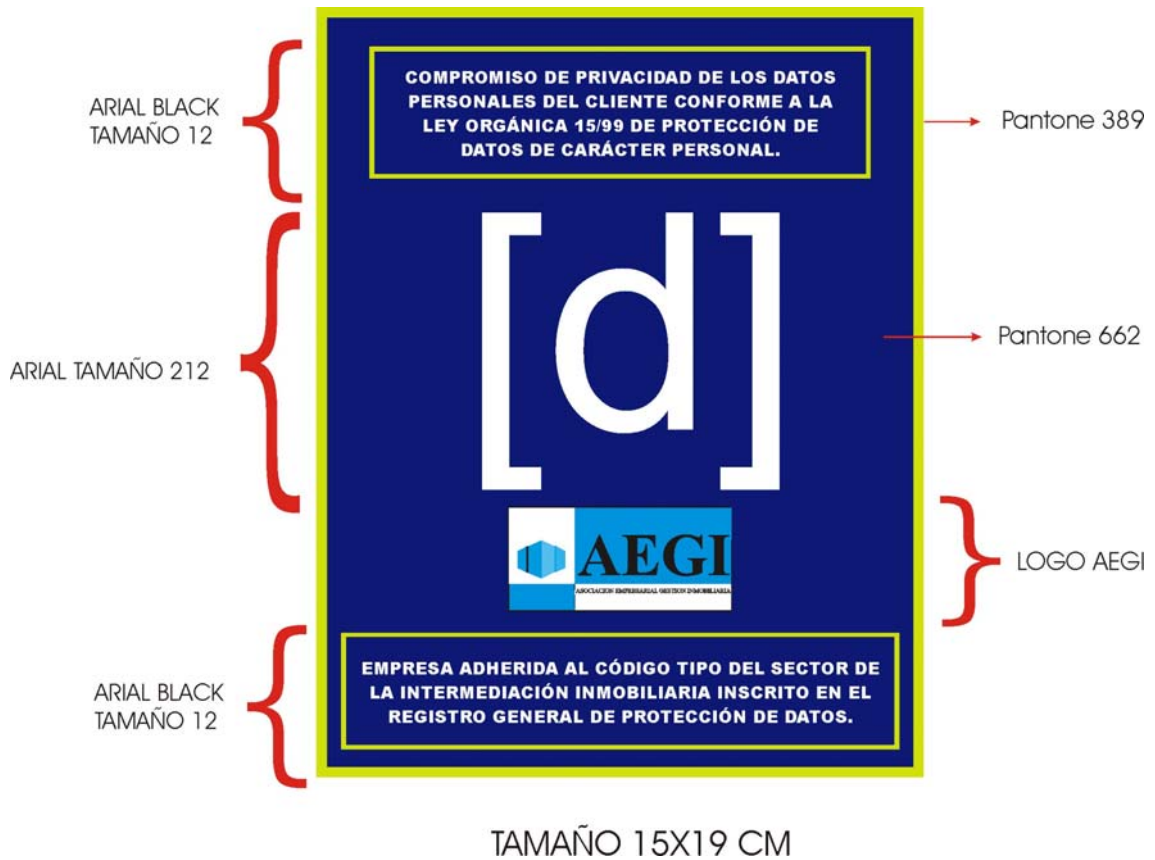
XXXXXXX

ENCARGADO TRATAMIENTO

---

<sup>18</sup> Nombre de nuestra empresa

**ANEXO IV. SELLO DEL CÓDIGO TIPO INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA – AEGI**



**ANEXO V. LISTADO DE EMPRESAS ADHERIDAS AL CÓDIGO TIPO INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA – AEGI**

Las empresas adheridas al Código Tipo de la Intermediación Inmobiliaria hasta la fecha del presente Código son:

1º Gilmar, S.A.

2º Vivienda 2, S.A.

**ANEXO VI. SOLICITUD DE ADHESIÓN PARA LOS PROFESIONALES DE GESTIÓN INMOBILIARIA AL CÓDIGO TIPO**

D/Dña. \_\_\_\_\_, con DNI nº \_\_\_\_\_, en nombre y representación de \_\_\_\_\_, con CIF nº \_\_\_\_\_ y con domicilio en \_\_\_\_\_.

**MANIFIESTA**

**Primera.-** Que cumple con todos los requisitos establecidos para el ejercicio de la actividad de gestión inmobiliaria.

**Segunda.-** Que cumple con las disposiciones establecidas en el Código Tipo de Intermediación Inmobiliaria, aceptando y sometiéndose a todo lo dispuesto en el mismo en materia de protección de datos de carácter personal.

**SOLICITA AL COMITÉ DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO**

Que se tenga por presentada esta solicitud de adhesión al Código Tipo y se proceda a estimar la adhesión al mismo.

En ..... , a , de.....de 200....

Fdo.



**ANEXO VII. MODELOS DE QUEJA O RECLAMACIÓN ANTE COMITÉ DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO**

DATOS DEL DENUNCIANTE

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
D.N.I. \_\_\_\_\_, Domicilio  
\_\_\_\_\_, número\_\_\_\_\_,  
Localidad\_\_\_\_\_, Código Postal  
\_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_

DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO

Nombre del fichero o ficheros\_\_\_\_\_,  
Órgano responsable\_\_\_\_\_, Dirección  
número\_\_\_\_\_, Localidad\_\_\_\_\_, Código Postal  
\_\_\_\_\_, Provincia \_\_\_\_\_

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

D./D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_,  
D.N.I. \_\_\_\_\_

HECHOS DENUNCIADOS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En ....., a ....., de.....de 200...

Fdo.

(\*) NOTA: SI LA QUEJA O RECLAMACIÓN SE REALIZA POR MEDIO DE UN REPRESENTANTE LEGAL, ADEMÁS DEL DNI DEL INTERESADO, HABRÁ DE APORTARSE EL DNI Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REPRESENTANTE.

**ANEXO VIII. MODELO DE NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN**

En relación con la (queja/denuncia/inspección) que este Comité de Supervisión y Seguimiento (recibió/conoció(realizó) el pasado \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ el mismo expone los siguientes

**HECHOS**

1. Que el pasado.....

**FUNDAMENTOS**

1. Según se indica en el apartado/artículo...

Atendiendo a lo anteriormente expuesto este Comité de Supervisión y Seguimiento ha decidido imponer una sanción consistente en \_\_\_\_\_ tal y como lo indica el Código Tipo de la Intermediación Inmobiliaria a la que el afectado estaba adherido.

El Representante del Comité

.....