

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: ¿CÓMO HACER VALER TUS DERECHOS?

Bloque IV: Reclamaciones por violaciones de la normativa vigente

Jorge Viguri Cordero

Enero 2023

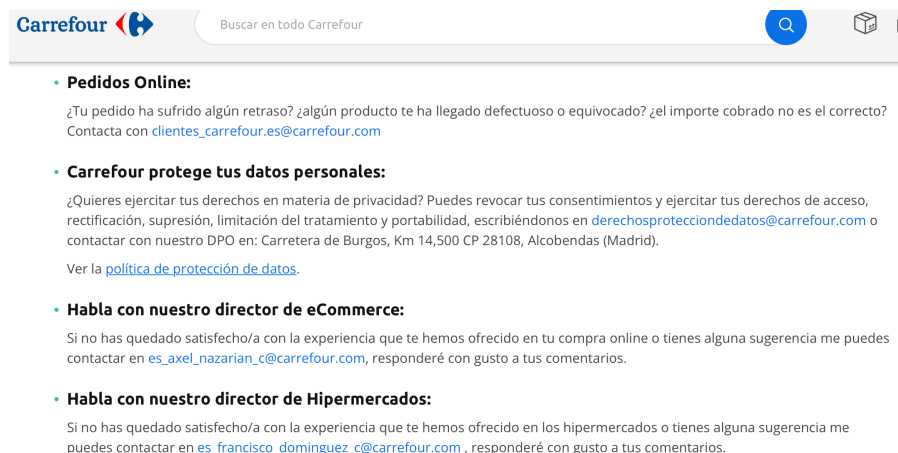
¿Cómo puedo interponer una reclamación?

- Debe acreditarse la vulneración: pruebas o, al menos, indicios
- El escrito debe contener: nombre y apellidos del interesado (o representante), hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud, lugar y fecha, firma del solicitante y órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige (en este caso, la dirección de correo de la AEPD).

The screenshot displays the AEPD (Agencia Española de Protección de Datos) website interface. At the top, the logo 'aepd' is visible alongside the text 'Sede electrónica' and navigation links for 'Inicio', 'Área Informativa', 'Trámites', and 'Mis trámites'. On the right, there are links for 'Castellano' and 'Soy un Ciudadano Cambiar a entidad >'. Below the header, the page is divided into two main sections: 'Trámites' and 'Servicios'. The 'Trámites' section includes: 'Canal prioritario de retirada de contenidos sensibles', 'Morosidad, deudas impagadas no reconocidas', 'Publicidad y comunicación comercial', 'Publicación de datos en internet', and 'Videovigilancia'. The 'Servicios' section includes: 'Verificar la integridad del documento con CSV' (with a sub-note: 'Comprueba la autenticidad e integridad de los documentos emitidos que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación o CSV'), 'Consulta DPD' (with a sub-note: 'Para averiguar los DPD comunicados por las entidades'), 'Sistemas de Exclusión Publicitaria' (with a sub-note: 'Accede a la relación de los sistemas de exclusión publicitaria comunicados a la AEPD'), and 'Inscripción AEPD' (with a sub-note: 'Para recibir información de las actividades organizadas por la Agencia Española de Protección de Datos').

Reclamación ante la organización

- Es **conveniente** recabar la tutela de derechos ante la organización responsable (salvo delitos contra la intimidad y el derecho a la propia imagen).
- **Email (DPD), enlace directo o formulario:** eficacia y rapidez.
- **Plazos:** 1 mes (para localizar la información + contestar al afectado y preguntarle el medio por el que desea recibir la información) + 10 días para hacer efectiva el derecho ARCO en cuestión.
- La denegación de este derecho debe estar motivada.



The screenshot shows the Carrefour website header with the logo and a search bar. Below the header, there are three sections:

- Pedidos Online:** ¿Tu pedido ha sufrido algún retraso? ¿algún producto te ha llegado defectuoso o equivocado? ¿el importe cobrado no es el correcto? Contacta con clientes_carrefour.es@carrefour.com
- Carrefour protege tus datos personales:** ¿Quieres ejercitar tus derechos en materia de privacidad? Puedes revocar tus consentimientos y ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, escribiéndonos en derechosprotecciondedatos@carrefour.com o contactar con nuestro DPO en: Carretera de Burgos, Km 14,500 CP 28108, Alcobendas (Madrid). Ver la [política de protección de datos](#).
- Habla con nuestro director de eCommerce:** Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en tu compra online o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_axel_nazarian_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.
- Habla con nuestro director de Hipermercados:** Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en los hipermercados o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_francisco_dominguez_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.

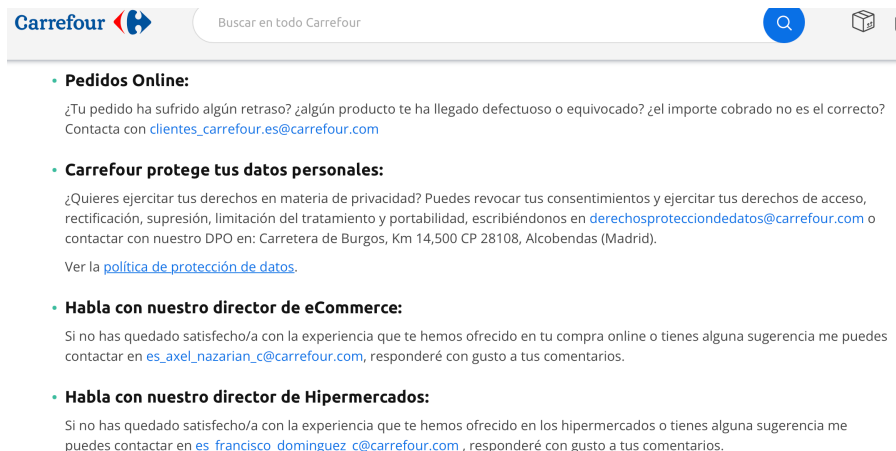
Reclamación ante la organización

1. ACCESO

- **Justificación:** no es necesaria, salvo si se ha ejercitado el derecho en los últimos doce meses.
- **Plazos:** El responsable del fichero resolverá sobre la solicitud de acceso en el plazo máximo de **1 mes** a contar desde la recepción de la solicitud. El acceso podrá hacerse efectivo durante **10 días** hábiles tras la comunicación de la resolución.
- **Denegación:** debe motivarse e indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD (motivos de denegación: ejercicio 12 meses anteriores (salvo que se acredite un interés legítimo al efecto) o por disposición legal.

2. RECTIFICACIÓN

- **Justificación:** debe indicarse a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse aportando documentación.
- **Plazo:** 1 mes desde la recepción de la solicitud.
- **Denegación:** debe motivarse y procede indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD.



The screenshot shows the Carrefour website header with the logo and a search bar. Below the header, there are three main sections:

- Pedidos Online:** ¿Tu pedido ha sufrido algún retraso? ¿algun producto te ha llegado defectuoso o equivocado? ¿el importe cobrado no es el correcto? Contacta con clientes_carrefour.es@carrefour.com
- Carrefour protege tus datos personales:** ¿Quieres ejercitar tus derechos en materia de privacidad? Puedes revocar tus consentimientos y ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, escribiéndonos en derechosprotecciondedatos@carrefour.com o contactar con nuestro DPO en: Carretera de Burgos, Km 14,500 CP 28108, Alcobendas (Madrid). Ver la [política de protección de datos](#).
- Habla con nuestro director de eCommerce:** Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en tu compra online o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_axel_nazarian_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.
- Habla con nuestro director de Hipermercados:** Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en los hipermercados o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_francisco_dominguez_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.

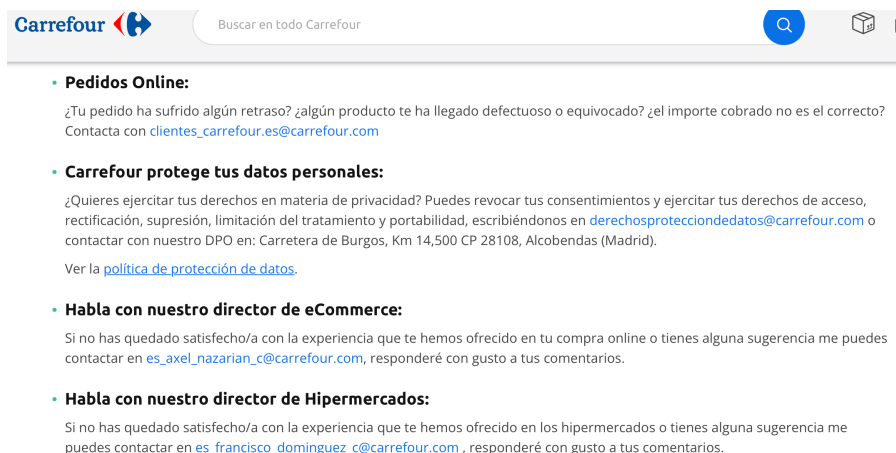
Reclamación ante la organización

3. CANCELACIÓN/SUPRESIÓN

- **Justificación:** debe indicarse el dato a cancelar y la causa que lo justifica, aportando documentación
- **Plazo:** 10 días hábiles.
- **Denegación:** debe motivarse y procede indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD. La cancelación no procederá cuando los datos de carácter personal deban ser conservados por previsión legal/contractual (o debidamente justificado).

4. OPOSICIÓN

- No sea necesario su consentimiento para el tratamiento.
- Se trate de ficheros de prospección comerciales: tratamiento automatizado de datos
- **Justificación:** concurrencia de motivos fundados y legítimos relativos a su concreta situación personal.
- **Plazo :** 1 mes desde la recepción
- **Denegación:** debe motivarse e indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD.

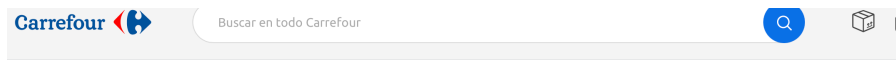






The screenshot shows the Carrefour website header with the logo and a search bar. Below the header, there is a list of contact options:

- **Pedidos Online:**
¿Tu pedido ha sufrido algún retraso? ¿algún producto te ha llegado defectuoso o equivocado? ¿el importe cobrado no es el correcto? Contacta con clientes_carrefour.es@carrefour.com
- **Carrefour protege tus datos personales:**
¿Quieres ejercitar tus derechos en materia de privacidad? Puedes revocar tus consentimientos y ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, escribiéndonos en derechosprotecciondedatos@carrefour.com o contactar con nuestro DPO en: Carretera de Burgos, Km 14,500 CP 28108, Alcobendas (Madrid).
Ver la [política de protección de datos](#).
- **Habla con nuestro director de eCommerce:**
Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en tu compra online o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_axel_nazarian_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.
- **Habla con nuestro director de Hipermercados:**
Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en los hipermercados o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_francisco_dominguez_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.

Reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos

- En caso de denegación de los derechos ARCO, la persona interesada puede presentar recurso ante la AEPD (o autonómicas).
- La denegación de este derecho debe estar **motivada**.
- La respuesta al recurso debe producirse en un plazo de hasta **6 meses**
- **Silencio positivo**
- 10 días para hacer efectivo el derecho solicitado + 10 días (dar cuenta por escrito AEPD).



Carrefour  Buscar en todo Carrefour   

- **Pedidos Online:**
¿Tu pedido ha sufrido algún retraso? ¿algún producto te ha llegado defectuoso o equivocado? ¿el importe cobrado no es el correcto? Contacta con clientes_carrefour.es@carrefour.com
- **Carrefour protege tus datos personales:**
¿Quieres ejercitar tus derechos en materia de privacidad? Puedes revocar tus consentimientos y ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, escribiéndonos en derechosprotecciondedatos@carrefour.com o contactar con nuestro DPO en: Carretera de Burgos, Km 14,500 CP 28108, Alcobendas (Madrid).
Ver la [política de protección de datos](#).
- **Habla con nuestro director de eCommerce:**
Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en tu compra online o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_axel_nazarian_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.
- **Habla con nuestro director de Hipermercados:**
Si no has quedado satisfecho/a con la experiencia que te hemos ofrecido en los hipermercados o tienes alguna sugerencia me puedes contactar en es_francisco_dominguez_c@carrefour.com, responderé con gusto a tus comentarios.

Jorge Viguri Cordero
jviguri@uji.es