

# **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 shows the AEPD website interface. At the top, there is a navigation bar with the AEPD logo, the text 'Sede electrónica', and links for 'Inicio', 'Área Informativa', 'Trámites', 'Mis trámites', 'Castellano', and 'Soy un Ciudadano Cambiar a entidad >'. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Trámites' and 'Servicios'. The 'Trámites' section contains four cards: 'Canal prioritario de retirada de contenidos sensibles', 'Morosidad, deudas impagadas no reconocidas', 'Publicidad y comunicación comercial', and 'Publicación de datos en internet'. The 'Servicios' section contains four cards: 'Verificar la integridad del documento con CSV', 'Consulta DPD', 'Sistemas de Exclusión Publicitaria', and 'Inscripción AEPD'. Each card includes a brief description of the service.

# 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.



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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:es_francisco_dominguez_c@carrefour.com), responderé con gusto a tus comentarios.

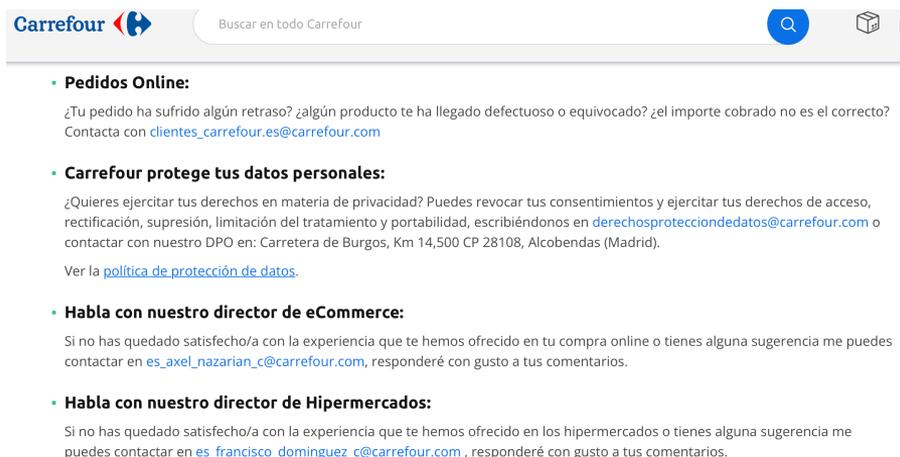
# Reclamación ante la organización

## 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:** A section with a blue arrow icon. It contains the text: "¿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](mailto:clientes_carrefour.es@carrefour.com)".
- Carrefour protege tus datos personales:** A section with a blue arrow icon. It contains the text: "¿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](mailto: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:** A section with a blue arrow icon. It contains the text: "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](mailto:es_axel_nazarian_c@carrefour.com), responderé con gusto a tus comentarios."
- Habla con nuestro director de Hipermercados:** A section with a blue arrow icon. It contains the text: "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](mailto: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 top navigation bar of the Carrefour website. On the left is the Carrefour logo. In the center is a search bar with the text "Buscar en todo Carrefour". On the right are icons for a search function, a shopping cart, and a user profile. Below the navigation bar is a list of links:

- **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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:es_francisco_dominguez_c@carrefour.com), responderé con gusto a tus comentarios.

Jorge Viguri Cordero  
jviguri@uji.es