

MODELOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES ANTE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS (RESOLUCIÓN DE 29 DE JULIO DE 2023) – MODELO ESPECÍFICO RECLAMACIÓN RECEPCIÓN PUBLICIDAD DIRECTA NO DESEADA



consumo
responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080
consumoresponde.es
consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía

CONTENIDO DEL MODELO ESPECÍFICO DE RECLAMACIÓN POR LA RECEPCIÓN DE PUBLICIDAD DIRECTA NO DESEADA.

Por medio de la [Resolución de 29 de julio de 2023](#) de la Dirección de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), se aprueban los modelos de presentación de reclamaciones ante la dicho organismo.

En este sentido, de acuerdo con lo indicado en el **Anexo Tercero de la Resolución**, la **información que se debe incluir en este modelo específico de reclamación** es la siguiente:

a) Identificación de la persona reclamante, a través de alguno de los siguientes medios:

– **Persona física española:** nombre completo y número del Documento Nacional de Identidad (DNI).

– **Persona física extranjera:** nombre completo y número de Identidad de Extranjero (NIE), o número de pasaporte o número de documento de identidad de los ciudadanos de otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.

Se podrá identificar, como persona reclamante, a una **persona jurídica**, indicando: razón social y número de Identificación Fiscal (NIF) otorgado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, cuando la publicidad se haya recibido mediante llamadas telefónicas o por medios electrónicos. La persona física que presente la reclamación deberá acreditar que ostenta la capacidad de representar a dicha persona jurídica, bien sea mediante la utilización del certificado electrónico de representante, bien mediante cualquier otro medio válido en derecho.

b) Cuando la persona reclamante actúe por medio de representante, identificación del representante, a través de los mismos medios señalados para la persona reclamante, y documento que acredite el otorgamiento de la representación mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. Si el representante fuere una entidad, organización o asociación sin ánimo de lucro que haya sido correctamente constituida con arreglo al Derecho de un Estado miembro, cuyos objetivos estatutarios sean de interés público y que actúe en el ámbito de la protección de los derechos y libertades de los interesados en materia de protección de sus datos personales (art. 80.1 RGPD) deberá identificarse esta adecuadamente, justificar dichas circunstancias, así como el documento que acredite el otorgamiento de la representación mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

Si la **persona afectada es menor de edad**, se deberá acreditar que la persona reclamante ostenta su patria potestad o tutela y que, habiendo cumplido aquella los 14 años (o los 16, si la reclamación se refiere a la historia clínica), ha sido autorizada expresamente para formular la reclamación en su nombre.

Se aportará, en su caso, copia de la documentación judicial acreditativa de que la persona reclamante ostenta la curatela de la persona afectada o de que ha sido nombrada su defensor judicial.

c) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación.

d) Identificación de la parte reclamada, incluyendo todos los datos que se conozcan, en particular: nombre completo o denominación social, domicilio y NIF.

e) Resumen claro y conciso, en castellano, con una extensión máxima de 2.000 caracteres incluyendo espacios y puntuación (alrededor de media

página) y mínima de 300 (unas cuatro líneas), de los hechos que motivan la reclamación y cómo afectan al derecho fundamental a la protección de datos personales de la persona reclamante de manera significativa.

f) Números de referencia de las reclamaciones o expedientes relacionados que hayan sido presentados con anterioridad por la persona reclamante ante la Agencia Española de Protección de Datos.

g) Cuando la parte reclamada esté adherida a un Código de Conducta de los previstos en el artículo 40.2 del Reglamento General de Protección de Datos y en el artículo 38 de la Ley Orgánica 3/2018, y el tratamiento que motiva la reclamación haya sido regulado específicamente en el citado Código, preferiblemente se acompañará copia de la reclamación formulada ante el correspondiente Organismo de Supervisión o ante el Organismo que asuma las funciones de resolución extrajudicial de conflictos, siempre que no fuera resuelta satisfactoriamente para la persona reclamante.

h) Lugar y fecha.

i) Firma de la persona reclamante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio válido en derecho.

j) Documentos que acreditan los hechos expuestos en la reclamación, numerados y referenciados en el subapartado e), incluyendo, en su caso, una traducción al castellano de la documentación redactada en otro idioma. Se incluirá también una copia íntegra de las posibles demandas judiciales y de las resoluciones a que, en su caso, estén directamente, relacionadas con los hechos que motivan la reclamación.

k) Información adicional con indicios racionales adicionales de la existencia de la infracción, si procede.

INFORMACIÓN ADICIONAL Y DOCUMENTACIÓN A TENER EN CUENTA, CON RELACIÓN AL SUBAPARTADO J):

1. Cuando la publicidad se haya recibido por correo postal, se indicará la fecha de recepción y se acompañará copia íntegra de la documentación publicitaria recibida, donde figuren impresos los datos de la persona reclamante y, en su caso, el código de la campaña publicitaria.

2. Cuando la publicidad se haya recibido a través de llamadas telefónicas, automáticas o no, se deberá indicar el número de la línea receptora y se aportarán indicios racionales de la existencia de la infracción, que podrán consistir en una copia de la grabación de audio asociada. Se identificará en todo caso a la entidad promocionada en cada llamada y se acompañará una imagen fotográfica del terminal telefónico o un pantallazo, u otra información o documentación donde se pueda apreciar el número de la línea llamante y el instante horario de la recepción, indicando asimismo la fecha exacta.

2.1 Se deberá indicar el número de la línea telefónica en la que se han recibido las llamadas, el nombre de la compañía que prestaba el servicio telefónico de esa línea en el momento de su recepción, aportando documentación (factura, contrato...) que acredite la titularidad de la línea. Si la persona reclamante no ostenta la titularidad de la línea, deberá acompañar una declaración firmada por la persona titular confirmando que la persona reclamante es usuaria de la línea y autoriza a la Agencia a investigar la llamada.

3. Cuando la publicidad se haya recibido por correo postal o llamadas telefónicas no automáticas, y se refiera a productos o servicios que sean similares a otros que son objeto de un contrato vigente o de una solicitud o interacción previa, realizada durante el último año, con la parte reclamada, deberá acompañarse la documentación acreditativa de que:

3.1 Los datos personales utilizados para la realización del envío habían sido inscritos, al menos 2 meses antes, en servicios de exclusión publicitaria, como la **Lista Robinson**.

3.2 O de que al menos 1 mes antes, se había retirado el consentimiento previamente otorgado a la entidad promocionada para el tratamiento con fines comerciales o se había ejercitado el derecho de supresión o el de oposición. En tal caso, se acompañará copia de la solicitud, copia del documento que acredita la fecha del envío de la solicitud, a través de los canales específicamente habilitados para el ejercicio de derechos, y de la respuesta recibida, en su caso. Si se hubiera optado por enviar la solicitud a través de un canal alternativo, no específicamente habilitado para el ejercicio de los derechos, se acompañará copia del documento que acredita su recepción por la parte reclamada.

4. Cuando la publicidad se haya recibido por medios electrónicos, se confirmará que la persona reclamante no ha mantenido una relación contractual previa con la entidad anunciante para la contratación de productos o servicios similares a los que se promocionan o que, en caso contrario, se ha opuesto al tratamiento de los datos con esta finalidad, al menos 1 mes antes de la recepción de la publicidad que motiva la reclamación, acompañando la documentación referida en el apartado 1 anterior.

4.1 Si la publicidad se ha recibido a través de mensajes cortos de móvil (SMS) se deberá indicar el número de la línea receptora de los mensajes, el nombre de la compañía que prestaba el servicio telefónico de esa línea en el momento de su recepción, aportando documentación (factura, contrato...) que acredite la titularidad de la línea. Si la persona reclamante no ostenta la titularidad de la línea, deberá acompañar una declaración firmada por la persona titular confirmando que la persona reclamante es usuaria de la línea y autoriza a la Agencia a investigar la llamada.

4.2 Se acompañarán imágenes del terminal móvil receptor, u otra información o documentación en las que se muestre el texto completo de cada mensaje y la siguiente información de detalle del mensaje: fecha y hora de recepción y número de línea o nombre del emisor.

4.3 **Si la publicidad se ha recibido a través de aplicaciones de mensajería electrónica**, se deberá indicar el número de la línea receptora y acompañar imágenes del terminal móvil receptor, en las que se muestre el texto completo de cada mensaje, la fecha y el número remitente.

4.4 **Si la publicidad se ha recibido a través de mensajes de correo electrónico**, se acompañará copia íntegra del cuerpo del mensaje y de la información técnica que muestra las direcciones IP asociadas al envío del mensaje (cabeceras de internet).

4.5 **En el caso de que el procedimiento seguido para oponerse hubiera consistido en el envío de un SMS o en la realización de una llamada de telefonía vocal**, deberá incluir imágenes del terminal móvil en las que se muestre el mensaje de solicitud de baja enviado al remitente o la llamada realizada y la fecha y hora de su envío o realización y, en su caso, de la respuesta recibida.

4.6 **En otro caso**, cuando el procedimiento seguido para oponerse hubiera consistido en la selección de un enlace a una página web habilitado por el remitente de los mensajes, deberá aportar una copia de la respuesta facilitada por este sistema, indicando la fecha en que fue utilizado. Si hubiera detectado que este procedimiento no funcionaba de forma adecuada, deberá indicar claramente la dirección web completa asociada a ese enlace, aportando copia impresa de las pantallas que recojan el error.



consumo responde

¿Has hecho ya tu consulta?

—
LÍNEA GRATUITA 900 215 080

consumoresponde.es

consumoresponde@juntadeandalucia.es



Junta de Andalucía