



PROTOCOLO GENERAL DE COLABORACIÓN ENTRE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y EL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS SOBRE ACTUACIONES EN RELACIÓN CON LAS PRÁCTICAS IRREGULARES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

En Madrid, a diecinueve de junio de dos mil dieciocho.

De una parte, la **AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS** (en adelante, la AEPD), como ente de Derecho Público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada, que actúa con plena independencia de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus funciones, con CIF Q2813014, representada por su Directora, Dña. Mar España Martí, en virtud de su cargo, nombrada por Real Decreto 715/2015 de 24 de julio (BOE de 25).

De otra parte, el **CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS** (en adelante, el CCU), representado por su Presidenta, Dña. Manuela López Besteiro, con NIF 34310305J, actuando en nombre y representación del mismo en virtud del nombramiento efectuado por la Orden SSI/2462/2013, de 27 de diciembre (BOE de 31 de diciembre) conforme a lo previsto en el artículo 3 del Real Decreto 894/2005, de 22 de julio, por el que se regula el Consejo de Consumidores y Usuarios, modificado por el Real Decreto 478/2009, de 3 de abril.

EXPONEN

- I. Que la AEPD tiene entre sus fines primordiales el fomento de una cultura de protección de datos entre los ciudadanos, mediante la realización de una labor de difusión preventiva y de concienciación encaminada a que los ciudadanos conozcan cuáles son sus derechos, qué pueden hacer para protegerlos y cómo exigirlos en caso de que fuera necesario, teniendo en cuenta además un contexto tecnológico en continuo cambio que, en ocasiones, puede tener un fuerte impacto en la esfera privada.
- II. Que, entre los objetivos del CCU, se encuentra la colaboración con cuantas iniciativas públicas se adopten en materia de protección de los consumidores y usuarios, prestando su apoyo y asesoramiento.



- III.** Que existen espacios comunes entre el CCU y la AEPD para la articulación de sus respectivos objetivos, especialmente en ámbitos con un gran impacto ciudadano como la contratación irregular de los servicios de suministros esenciales, que constituye una de las principales fuentes de reclamaciones ante la Agencia, especialmente en los sectores de telecomunicaciones y suministros de agua y energía, o el financiero.
- IV.** Que el Plan Estratégico de la AEPD, aprobado el 20 de noviembre de 2015, contempla un conjunto de actuaciones para hacer frente a la contratación irregular, entre ellas la colaboración con las organizaciones sociales orientadas a la protección de los consumidores y usuarios y, en particular, con el Consejo de Consumidores y Usuarios (actuación 1.1.3).
- V.** Que las nuevas prácticas comerciales y empresariales asociadas a las nuevas tecnologías, y de modo especial al entorno de internet, hacen aún más necesario el desarrollo de políticas activas en defensa de los derechos de los ciudadanos y de los consumidores, que aseguren un adecuado ejercicio de los mismos y una protección eficaz.
- VI.** Que el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), publicado en el DOUE de 4 de mayo de 2016 y aplicable desde el 25 de mayo de 2018, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE incorporada al ordenamiento jurídico nacional por la LOPD, junto a los ya tradicionales derechos de información, acceso, rectificación, oposición y supresión, establece nuevos derechos de especial relevancia para los ciudadanos, como son los de portabilidad de los datos, a la limitación de tratamiento y a no ser objeto de decisiones automatizadas individuales.
- VII.** Que, con fecha 14 de diciembre de 2015, la AEPD y el CCU suscribieron un Acuerdo de Colaboración sobre actuaciones en relación con las prácticas irregulares en materia de contratación de servicios.
- VIII.** Que, habiéndose cumplido satisfactoriamente los objetivos establecidos en el mencionado Acuerdo, ambas partes, en reunión de fecha 26 de abril de 2018, han considerado oportuno renovar dicha colaboración, y a tal fin suscriben el siguiente Protocolo General:



CLÁUSULAS

Primera.- Objeto.

El presente Protocolo tiene por objeto establecer la colaboración entre el CCU y la AEPD en relación con la contratación irregular de servicios públicos, con el siguiente alcance:

- Acciones de promoción y difusión de sus derechos entre los consumidores y ciudadanos.
- Elaboración de materiales y herramientas prácticas que contribuyan a sensibilizar y a informar sobre los derechos de los ciudadanos respecto al tratamiento de sus datos personales en relación con las prácticas irregulares en la contratación de los servicios de suministros esenciales, en especial a través de la contratación telefónica y por internet, pudiendo recabar, en su caso, la colaboración de otros organismos públicos con competencias conexas en este ámbito.
- Apoyo y difusión de buenas prácticas empresariales.
- Intercambio de información en la realización de estudios e investigaciones por parte de la AEPD en este ámbito.
- En general, el desarrollo de actividades conjuntas de sensibilización, formativas y de orientación que contribuyan a avanzar en el objeto del presente Acuerdo.

Cualquier concreción de los anteriores objetivos en un programa o actuación concreta, habrá de ser específica e individualmente adoptado en un acuerdo separado y distinto del presente Protocolo.

Segunda. Difusión de las herramientas y materiales de la AEPD.

La AEPD pondrá a disposición del CCU, por vía electrónica, cualquier herramienta, guía, publicación o instrumento que elabore (en adelante, «*las herramientas*») que considere puede facilitar el conocimiento y ejercicio de sus derechos por parte de los ciudadanos.



El CCU difundirá entre sus asociados, a través de sus canales de comunicación, las herramientas que la AEPD haya puesto a su disposición, y las que, en su caso, ponga a su disposición en el futuro, estando facultados el CCU y sus asociados a utilizar sus respectivos logos para facilitar el mayor conocimiento posible de las mismas.

Tercera. Elaboración de nuevos materiales.

A fin de sensibilizar e informar a los ciudadanos en relación con las prácticas irregulares en la contratación de los grandes servicios públicos, la AEPD elaborará una Guía sobre reclamaciones en materia de contratación eléctrica y gas.

Asimismo, se promoverá la elaboración y difusión de herramientas y materiales prácticos para facilitar el ejercicio por los ciudadanos de los nuevos derechos contemplados en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y en especial el derecho a la portabilidad de los datos.

Cuarta. Formación.

Las partes podrán colaborar en acciones formativas, a través de talleres o foros internos, dirigidos a los técnicos y profesionales de las organizaciones y asociaciones de consumidores con el objeto de intercambiar experiencias y conocimientos prácticos en materia de protección de datos, especialmente sobre cuestiones relacionadas con el RGPD. Dichas colaboraciones concretas habrán de ser plasmadas en acuerdos específicos.

Quinta. Participación en eventos y actos públicos.

La AEPD participará, de forma conjunta con el CCU, en la organización del programa de actividades del Día Mundial del Consumidor, que se celebrará el 15 de marzo de 2019.

Asimismo, ambas partes se comprometen a colaborar en relación con las actividades sobre comercio electrónico seguro previstas por la AEPD con ocasión del «Black Friday» 2018, con la participación de los diversos actores implicados (banca, grandes superficies, entidades emisoras de tarjetas...).



Sexta. Otras actuaciones.

Se valorará por ambas partes la posibilidad de promover algún tipo de actuación en relación con la problemática del juego *online*, y en particular sobre los accesos por parte de los menores. A tal fin, se contactará con la Dirección General de Ordenación del Juego, del Ministerio de Hacienda.

Séptima.- Naturaleza del Protocolo General.

El presente Acuerdo tiene el carácter de Protocolo General, de los previstos en el artículo 47.1, segundo párrafo, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del Sector público, y su firma no supone renuncia a las competencias propias de la AEPD o del CCU, ni compromiso económico alguno.

Octava.- Comunicaciones entre las partes.

Para el mejor desarrollo de los objetivos de este protocolo las partes designarán responsables de seguimiento del mismo.

Novena.- Gastos.

El presente Protocolo no conlleva ningún gasto o compromiso económico para ninguna de las Partes.

La realización de actividades que impliquen gastos para cualquiera de las Partes estará supeditada a la suscripción de un convenio específico de acuerdo con lo previsto por el Capítulo VI de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y a la viabilidad y disponibilidad presupuestaria de cada Institución.

Décima.- Duración.

Este Protocolo entrará en vigor el día indicado en el encabezamiento y se renovará tácitamente por periodos de un (1) año de forma automática, salvo que cualquiera de las Partes preavise por escrito a la otra su voluntad de no renovarlo en cualquier momento, siempre que lo haga con una antelación no inferior a un (1) mes, hasta que se alcance una duración máxima de 4 años, en cuyo momento se considerará extinguido.



Decimoprimer.- Propiedad Intelectual.

Ninguna de las manifestaciones que se contienen en el presente Protocolo supone la cesión o transmisión de cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial, titularidad de cada parte, a cualquiera de las demás. De esta forma, el logotipo y/o marca de cada una de las Partes es propiedad exclusiva de las mismas, y cualquier utilización en el marco del presente Protocolo requerirá la expresa autorización previa de cada una de ellas.

En particular, se autoriza al CCU y a sus organizaciones asociadas a que puedan utilizar sus logos, junto con el de la AEPD, en las herramientas elaboradas por esta, a efectos de facilitar su mayor difusión y conocimiento, en los términos establecidos en la cláusula segunda del presente Protocolo.

Y en prueba de su conformidad, los intervinientes identificados en el encabezamiento firman el presente documento en el lugar y fecha indicados en el mismo, por duplicado, siendo un ejemplar para cada parte.

Fdo.: Mar España Martí
Directora,
en nombre de la Agencia Española
de Protección de Datos

Fdo.: Manuela López Besteiro
Presidenta,
en nombre del Consejo de
Consumidores y Usuarios