

Julio 2013

Aspectos prácticos: PROTECCIÓN DE DATOS Y HOTELES

¿En qué afecta la normativa de protección de datos a los establecimientos hoteleros?

El sector hotelero y de alojamiento en general, se trata datos de carácter personal de terceras personas, tanto de sus propios empleados, de los profesionales externos con los que se contratan servicios varios y evidentemente, los de los propios o potenciales clientes.

Se debe aplicar con carácter general la normativa común para todos las actividades, es decir, la Ley 15/99, Orgánica, de Protección de Datos de Carácter Personal, con toda su normativa de desarrollo. Aplicándose también alguna normativa específica de la propia actividad hostelera.

El período vacacional es la temporada alta por antonomasia del sector hotelero y alojamiento en general, por lo que recomendable tener en cuenta una serie de cuestiones de interés que permita el desarrollo de dicha actividad sin incidentes y con plenas garantías, en los alojamientos.

Cuestiones de protección de datos específicos del sector hotelero?

Un aspecto básico y frecuente, que forma parte de la operativa de acceso al establecimiento hotelero es lo referente a la comunicación de datos de carácter personal del cliente y la entrega de su documentación personal.

Reserva del Alojamiento:

En la reserva estos datos pueden ser facilitados directamente por el cliente telefónicamente, por fax, por correo electrónico, por vía telemática, o a través de agencia de viajes o central de reservas, generándose a partir de ahí un peligroso trasiego de datos.

Ante las **cancelaciones**, conforme principio de calidad de los datos señalados en el artículo 4 de la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personal, lo correcto es que el establecimiento proceda a actualizar periódicamente los datos de sus clientes, reflejando la situación actual y real de los huéspedes efectivamente alojados. Aunque parezca algo irrelevante, el descuidar que los datos reflejen la realidad es sancionable.

ingesdat@hotmail.es

Llegada al establecimiento hotelero:

Al solicitar los datos de los clientes es aconsejable informarles de qué datos es necesario comunicar con carácter obligatorio y cuáles de ellos son voluntarios.

Lo habitual a la llegada es solicitar en la recepción el DNI, NIE o Pasaporte para efectuar un registro del viajero, datos básicos (nombre, apellidos, DNI y dirección,..).

Las llamadas fichas de policía. El establecimiento, conforme a la normativa ha de llevar un registro de todos los clientes, que se alojan en sus dependencias y comunicar los datos a la Comisaría de Policía, dentro de las 24 horas siguientes al comienzo del alojamiento de cada viajero. El establecimiento debe guardar esos documentos durante tres años.

Estamos ante una cesión de datos a terceros, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, pero amparada por la Ley, que no requiere el consentimiento del interesado, pero sí debe ponerse en su conocimiento en el momento de solicitar los datos a criterio de la Agencia de Protección de Datos en su Plan de Oficio de Inspección de Cadenas Hoteleras del año 2004.

Documentos originales. Frecuentemente, los establecimientos hoteleros solicitan al cliente una tarjeta de crédito que fotocopian y conservan para evitar casos de impago o/i solicitan en prenda el DNI. Esta práctica, que tiene un fin legítimo para los establecimientos, no está amparada en la normativa, por lo que se puede imponer un criterio de desconfianza generalizada en los clientes debido a la posibilidad de uso ilícito de la misma o riesgo de extravío.

Impagados. La Agencia de Protección de Datos afirma que *"Dicha información debe reflejar con precisión si la deuda ha sido o no pagada y será accesible únicamente por los hoteles de la cadena cuya titularidad se corresponda con el responsable del fichero. Esta información, si no existe consentimiento del interesado, no se cederá a terceros aunque utilicen igual marca comercial"*.

Rellenar formularios

Al entregar al cliente formularios a cumplimentar dónde se solicite sus datos para ser comunicados a tercero, como una cadena hotelera, otros hoteles o establecimientos asociados, con finalidad promocional o publicitaria de otros destinos turísticos, así como suscripciones de programas de fidelización de cara a obtener ventajas en futuros alojamientos.

El cliente puede decidir si desea que sus datos sean cedidos o no, y se le debe solicitar su consentimiento expreso para ello, pudiendo negarse a rellenarlo si no está conforme.

ingesdat@hotmail.es

Es obligatorio, conforme los artículos 15 y 16 de la Ley Orgánica 15/99, de Protección de Datos de Carácter Personal, siempre indicar al cliente los derechos que le asisten: los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición y cómo se pueden hacer efectivos.

Aspectos durante la Estancia en el establecimiento

Cámaras de seguridad. En establecimientos que dispongan de ellas, debe saberse que la imagen es también un dato de carácter personal, por tanto, es obligatorio para el establecimiento informar de la existencia de una videocámara, colocando un distintivo informativo ubicado en un lugar suficientemente visible en las zonas videovigiladas, sean espacios abiertos o cerrados.

Se debe tener presente que la instalación de cámaras debe obedecer a los principios de calidad, proporcionalidad y finalidad del tratamiento, como señala la Agencia Española de Protección de Datos.

Menores de edad. Los mayores de catorce años pueden prestar directamente su consentimiento al tratamiento de sus datos personales.

Ahora bien, en referencia a los menores de 14 años se requerirá el consentimiento de los padres o tutores.

Teniendo presente que la normativa legal prohíbe recabar datos del menor que *"permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos sociológicos o cualesquiera otros, sin el consentimiento de los titulares de tales datos"*.

Tarjetas magnéticas de acceso a las habitaciones.

Normalmente esta tarjeta magnética de acceso a las habitaciones durante la estancia no contiene datos de carácter personal, se activan de modo automático al registrar al cliente, la información que recoge es el número de habitación y los días de uso habilitados, y se desactivan al marchar el cliente. Sólo el personal de administración del establecimiento puede conocer quién se aloja revisando el registro del cliente y habitación asignada.

Por supuesto, el personal del hotel con acceso a datos está sujeto a la obligación de guardar secreto y confidencialidad sobre los datos obtenidos.

Los establecimientos que **personalicen las tarjetas magnéticas** de acceso a las habitaciones, almacenando en ellas datos de carácter personal (nombre, apellidos del cliente,...), deben solicitar al cliente su consentimiento expreso para su cesión a terceras personas (al personal de limpieza, mantenimiento,..)

ingesdat@hotmail.es

ya que puede afectar al principio de calidad de los datos: *“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”.*

Agustina Garrido