

“La finalitat de l'agència es vetllar pel compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal i controlar-ne l'aplicació, drets d'informació, accés, rectificació, cancel·lació i oposició així com exercir la potestat sancionadora i immobilitzar les dades que atemptin contra els Drets i deures fonamentals de la Constitució Espanyola”

Podeu exercir, gratuïtament, el dret de cancel·lació davant el responsable del fitxer de l'entitat i sol·licitar la supressió de les vostres dades que siguin inadequades, excessives o innecessàries. Aquest dret no es pot exercir quan hi ha una prohibició legal per fer-ho o en casos molt concrets.

En els casos en què hàgiu donat abans el vostre consentiment per tractar les dades, teniu dret a revocar aquest consentiment adreçant aquesta petició al responsable del fitxer.

Festa del Consum Responsable

Sota el lema "5 anys protegint els teus drets", l'Agència Catalana del Consum va organitzar la 6a Festa del Consum Responsable, que va tenir lloc el diumenge 25 d'abril, al Port Vell de Barcelona (Moll de la Barceloneta), entre les 10 h i les 14 h.

Com cada any, ACPB va participar amb un estand juntament amb les associacions de consumidors catalanes més representatives.

El nostre objectiu principal és el de garantir els drets de les persones consumidores i la propagació dels seus drets i els mecanismes que tenen al seu abast per defensar aquest drets i per resoldre els possibles conflictes en matèria de consum. La nostra sensibilitat principal es vetllar per la correcta informació als consumidors/es, especialment en la publicitat i en l'etiquetatge dels productes alimentaris.



Amb la col.laboració de:



agència catalana
del consum



Generalitat
de Catalunya

ACPB ASSOCIACIÓ DE CONSUMIDORS DE
LA PROVÍNCIA DE BARCELONA

BUTLLETÍ INFORMATIU

N. 02/10

ABRIL/MAIG/JUNY 2010

Quins drets tenim els passatgers davant d'una situació excepcional ??

A vegades, ens trobem davant de situacions que ens fan dubtar sobre si els drets que tenim normalment son sempre aplicables i hem de tenir clar que fins i tot en circumstàncies excepcionals gaudim de protecció.

Els passatgers aeris tenen dret a:

- *Rebre informació de les companyies aèries (sobre els seus drets, l'evolució de la situació, les cancel·lacions i la durada dels retards);*
- *Rebre les atencions apropiades (refrigeris, menjars i allotjament, segons els casos);*
- *Poder escollir entre el reemborsament de les tarifes pagades i el transport a la seva destinació final per una ruta alternativa.*
- *En cas de cancel·lació d'un vol, la companyia aèria està obligada a oferir al passatger triar entre el reemborsament i una ruta alternativa.*
- *Si s'opta pel reemborsament, s'ha de rebre l'import íntegre que s'ha pagat pel bitllet i cessen els drets que es disposaven com a passatger (a menjar, refrigeris, etc...) El reemborsament s'ha de sol·licitar a la companyia aèria a la qual hagi comprat el bitllet.*
- *Si s'opta per la ruta alternativa s'ha de saber que potser mitjançant un altre companyia aèria o un altre tipus de transport (tren, autocar...).*

Tal i com diu la legislació de la UE, els drets dels passatgers s'apliquen fins i tot en circumstàncies excepcionals; l'únic element no exigible és la indemnització financera addicional (destinada a compensar-li per les molèsties sofertes).



SUMARI

Quins drets tenim els passatgers davant d'una situació excepcional ?? 1

Protecció de dades 3-4

Festa del Consum Responsable 4

- Si el vol cancel·lat s'ha comprat com a part d'un viatge combinat, els consumidors tenen un ventall més àmpli de drets que inclou el reemborsament de la totalitat del paquet (és a dir, el vol i l'hotel) i l'assistència sobre el terreny si es troben bloquejats.

- En el cas que les línies aèries es neguessin a acceptar arguments o a aplicar els nostres drets, hem de denunciar-ho.

Tota dificultat oposada per un passatger a l'hora de reclamar els seus drets ha de ser denunciada en primera instància a la companyia aèria, i, si la resposta d'aquesta és insatisfactòria, a l'autoritat nacional competent. Ella és qui es troba en millors condicions d'ajudar-li i qui és legalment responsable, de conformitat amb el dret de la UE, de vetllar pel compliment de la normativa vigent.

No obstant això, en una circumstància excepcional, els passatgers no tenen dret a una indemnització financera addicional, com la qual els correspondria en cas que el retard o la cancel·lació si fossin atribuïbles a la companyia aèria (com el cas de la erupció del volcà d'Islandia...)

Per a més informació:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_*national_*enforcement_*bodies.pdf

http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_*holidays/*index_és.*htm

Es recomana als viatgers afectats per les situacions descrites que es posin en contacte en primer lloc amb les seves línies aèries o els seus agents de viatges.

Si té problemes o necessita més informació o assistència per fer valer els seus drets, pot dirigir-se a un Centre Europeu del Consumidor de qualsevol país, a una associació nacional de consumidors o a l'organisme nacional d'aplicació.

Existeix un Centre Europeu del Consumidor (*CEC) tutelat per la Comissió Europea en tots els països de la UE, a Islàndia i a Noruega. Aquests Centres ajuden als viatgers afectats per alguna crisi i que experimenten dificultats a l'hora de fer respectar els seus drets, com els de reemborsament, organització d'una ruta alternativa cap a la destinació final i provisió de menjar i allotjament. La xarxa de *CEC treballa de forma conjunta per assegurar que la resposta a la crisi és coordinada. Les dades completes dels *CEC de tots els països i els enllaços a les pàgines web nacionals poden trobar-se en:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.*htm

A més, pot obtenir-se més informació en el servei telefònic Europa en Directe que s'anuncia en cartells col·locats en nombrosos aeroports de tota Europa: 00800 67891011.

PROTECCIÓ DE DADES

Son dades personals totes aquelles que donen informació referent a persones físiques identificades o identificables (nom, cognoms, adreça postal i electrònica, fotografia, dades de salut, dades econòmiques, etc...)

Les dades es classifiquen en tres nivells d'importància:

- Nivell baix: són dades identificatives el nom, adreces de contacte (inclòs l'e-mail professional) i telèfons, dades bancàries.
- Nivell mitjà: són les dades referents a la comissió d'infraccions penals o administratives, així com informació d'Hisenda pública.
- Nivell alt: dades referents a la ideologia, la salut, la religió, les creences, l'afiliació sindical i l'origen racial.

El tractament (qualsevol operació i/o procediment tècnic de caràcter automatitzat o no que permet recollir, gravar, conservar, elaborar, modificar, bloquejar o cancel·lar dades de caràcter personal) i cessió d'aquestes dades necessita del consentiment de la persona afectada i queda subjecte al règim de protecció de dades personals previst en la Llei Orgànica de protecció de dades de caràcter personal. Les dades, doncs, només es poden recollir o tractar si són proporcionades a les finalitats per a les quals han estat obtingudes. El consentiment de la persona interessada no necessàriament ha de ser exprés o per escrit.

Sobre les nostres dades tenim:

- Dret d'accés: per conèixer, de manera gratuïta, l'existència dels tractaments de les dades, l'origen i les comunicacions efectuades o que es prevegin fer (article 15 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, LOPD).
- Dret de rectificació: per corregir les dades personals inexactes o incompletes, en el termini de deu dies (article 16 de la LOPD).
- Dret de cancel·lació (dret a l'oblit): per donar de baixa les dades personals innecessàries, en el termini de deu dies. La cancel·lació dóna lloc al bloqueig de les dades, i només s'han de conservar a disposició de les administracions públiques, els jutges i els tribunals, per a l'atenció de possibles responsabilitats nascudes del tractament, durant el termini de prescripció d'aquestes responsabilitats. Complert aquest termini, s'ha de procedir a la supressió (article 16 de la LOPD).
- Dret d'oposició al seu tractament: si hi ha un motiu legítim fonamentat relatiu a una situació personal concreta i cap llei no diu el contrari; i també quan es tracti de fitxers amb una finalitat publicitària o de prospecció comercial (article 34 del Reglament de desplegament de la LOPD - Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre).

Si heu exercit qualsevol dels drets que teniu, i que us permeten controlar les vostres dades (accés, rectificació, cancel·lació i oposició), i no heu rebut cap resposta o aquesta ha estat negativa en tot o en part, podeu presentar una reclamació davant l'Agència de Protecció de Dades.

En els casos en què vegeu vulnerats altres drets o tinguin lloc actuacions contràries a la llei, podeu denunciar-ho a l'Agència.

