

¿ESTÁ OBLIGADO EL CONSUMIDOR A CONSENTIR LA REPRODUCCIÓN DE SU DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD AL CONTRATAR UN SERVICIO?

Ricardo del Estal Sastre
Profesor de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo (CESCO)
Universidad de Castilla-La Mancha

Se formula al Centro de Estudios de Consumo de la UCLM la siguiente consulta:

¿Se puede obligar a un consumidor a consentir la reproducción (fotocopia, escaneado) de su DNI cuando quiere contratar un servicio (v. gr. telefonía, alojamiento en un hotel, etc.)? Cada vez es más frecuente esta práctica y no está claro si el empresario puede negarse a prestar el servicio si no se cumple esta formalidad. ¿Se ajusta la imposición de esta formalidad a la normativa de consumo?

La exigencia de la aportación de la documentación personal identificativa del consumidor a la hora de contratar un servicio es relativamente frecuente en la contratación de consumo. A título de ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, este tipo de documentación es exigida con motivo de la contratación de servicios de telecomunicaciones (telefonía, acceso a internet, televisión de pago), suministros esenciales (electricidad, gas, carburantes), servicios turísticos (hospedaje, transportes, viajes combinados), contratación bancaria y servicios de pago, etc.; y también para la adquisición de determinados bienes cuyo tráfico está restringido, por ejemplo, en virtud de prohibiciones legales (alcohol o tabaco y menores de edad).

Cuando el consumidor pretende llevar a cabo estos contratos se pueden producir varias situaciones respecto de la aportación de su documentación personal identificativa:

- i) El prestador del servicio o vendedor del bien exigen simplemente la presentación o exhibición del DNI, con la simple finalidad de comprobar que el consumidor o usuario posee la edad requerida, en su caso, para contratar. Esta práctica se corresponde, en ocasiones, con una obligación impuesta legal o

reglamentariamente al empresario (tabaco, alcohol, entrada en determinados establecimientos reservados para adultos, etc.).

- ii) El empresario solicita la aportación del DNI, eventualmente junto con otra documentación personal, y reproduce dichos documentos mediante técnicas reprográficas (fotocopia, escáner), devolviéndolos a continuación a su titular.
- iii) En el momento de contratar el servicio, el prestador exige la presentación del DNI, habitualmente acompañada de una tarjeta de crédito o débito, que quedan retenidos en poder del empresario mientras realiza el registro o durante todo el tiempo que dura la relación contractual, con la finalidad cautelar de garantizar el pago de los servicios contratados o la eventual responsabilidad por los daños que puedan causar el consumidor en las instalaciones o bienes de los que disfruta.

Comenzando por la última de las hipótesis apuntadas, y teniendo en cuenta que la primera no plantea problema alguno, la cuestión ya ha sido objeto de análisis con anterioridad¹ respecto de los contratos de hospedaje en establecimientos turísticos. La retención del DNI en estos establecimientos por parte del empresario, además de constituir una privación injustificada de la documentación de carácter personal que, aunque sea temporal, está expresamente prohibida por la ley², crea una situación de riesgo para su titular desde el momento en que éste es el principal obligado a su custodia y conservación. Además, no garantiza el fin perseguido por el titular del establecimiento, ya que, al

¹ Véase el estudio realizado por Pascual MARTÍNEZ ESPÍN, titulado “Informe sobre el carácter abusivo de la exigencia de tarjeta de crédito o de depósitos de garantía en establecimientos turísticos”, publicado en la página web de este Centro de Estudios de Consumo (CESCO) en la dirección <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/14/2009/14-2009-2.pdf>. El trabajo fue realizado en octubre de 2009.

² Art. 9.2 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre protección de la seguridad ciudadana: “2. El Documento Nacional de Identidad será obligatorio a partir de los catorce años. Dicho documento es intransferible, correspondiendo a su titular la custodia y conservación, sin que pueda ser privado del mismo, ni siquiera temporalmente, salvo los supuestos en que, conforme a lo previsto por la Ley, haya de ser sustituido por otro documento.

pretender evitar el abandono e impago por parte del cliente, aquél no puede tratar de satisfacer el crédito a su favor por el servicio prestado mediante un documento que sirve exclusivamente para acreditar la identidad de las personas.

Esta práctica ha de ser calificada como una *abusiva*, dado el desequilibrio existente entre las obligaciones de ambas partes, pues el consumidor se encuentra claramente en desventaja frente al empresario, que exige la entrega del DNI (y otros documentos, o incluso la constitución de un depósito de garantía) en prenda para asegurar que el consumidor cumpla con su obligación *aun cuando él no la cumpla*. Es decir, la garantía de pago que supone para el empresario la posesión de dichos documentos no se ve correspondida de manera alguna por él, al que no se exige ningún tipo de garantía asegurativa del cumplimiento de su obligación contractual.

Distinto es el caso de la hipótesis planteada más arriba en el punto iii), en la que el empresario exige la aportación de la documentación identificativa personal para efectuar una reproducción de la misma en el marco de una relación negocial, tras lo cual se queda con la copia y devuelve el original al consumidor. Esta práctica puede obedecer a varios motivos. Por ejemplo, en la contratación de servicios de telefonía móvil, frecuentemente asociada a la adquisición de un terminal “subvencionado” a cambio de la firma de cláusulas de permanencia con el mismo operador durante un tiempo determinado, los operadores exigen la acreditación de la titularidad de la persona solicitante en la contratación del servicio para evitar conductas fraudulentas, como, por ejemplo, la solicitud de terminales a precio promocional por otra persona haciéndose pasar por el cliente o por el mismo cliente que posteriormente no reconoce su solicitud. O bien con motivo de la adquisición de tarjetas “prepago” de telefonía móvil, en las que el usuario abona por adelantado las llamadas que va a efectuar en un período futuro, mediante un sistema de recargas posteriores a la activación del servicio³.

³ En estos casos, la Disposición Adicional Única de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de telecomunicaciones estableció que “los operadores de servicios de telefonía móvil que comercialicen servicios con sistema de activación

También los establecimientos hoteleros, para facilitar y agilizar el proceso de registro en la recepción, solicitan el DNI del cliente y realizan una copia del mismo, que se destruye con posterioridad, en el momento en que se han comprobado y completado los datos y se rellena la correspondiente ficha de recogida de datos. Pero estos establecimientos tienen la obligación de enviar información a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad sobre los datos personales identificativos de los clientes que se alojan en ellos, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana⁴.

Como puede advertirse, en la mayoría de casos el empresario procede a la exigencia (y posterior reproducción) de la documentación personal identificativa del consumidor en el momento de contratar el servicio en cumplimiento de una obligación legal. Fuera de dichos supuestos, *más que de un problema de conformidad con la normativa sectorial de protección del consumidor, se trata de un problema de aplicación y cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales*. A este respecto, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), establece en su art. 6.1 el llamado “principio del consentimiento”, conforme al cual “el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento

mediante la modalidad de tarjetas de prepago, deberán llevar un libro-registro en el que conste la identidad de los clientes que adquieran una tarjeta inteligente con dicha modalidad de pago.

La identificación se efectuará mediante documento acreditativo de la personalidad, haciéndose constar en el libro-registro el nombre, apellidos y nacionalidad del comprador, así como el número correspondiente al documento identificativo utilizado y la naturaleza o denominación de dicho documento. En el supuesto de personas jurídicas, la identificación se realizará aportando la tarjeta de identificación fiscal, y se hará constar en el libro-registro la denominación social y el código de identificación fiscal.”

⁴ El art. 12.1 de la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana establece que “las personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades relevantes para la seguridad ciudadana, como las de hospedaje, el comercio o reparación de objetos usados, el alquiler o el desguace de vehículos de motor, o la compraventa de joyas y metales preciosos, deberán llevar a cabo las actuaciones de registro documental e información previstas en la normativa vigente.” La omisión o irregularidad en la llevanza del registro que da cumplimiento a esta obligación lleva aparejada para el establecimiento está tipificada en dicha norma como una infracción grave o leve, respectivamente.

inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa”. Este principio forma parte del contenido esencial del derecho fundamental a la protección de datos personales, cuyas principales facultades, como ya dijo el Tribunal Constitucional en la Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, son “el derecho a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos”.

Ahora bien, la regla del consentimiento del afectado tiene una excepción, que recoge a continuación el propio art. 6.2: “no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal [...] se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación comercial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento” (art. 6.2 LOPD), de modo que si la solicitud del DNI o documento equivalente se realiza con motivo de una relación comercial como, por ejemplo, la contratación de un servicio de telefonía móvil, con la finalidad de evitar que los datos personales del solicitante puedan ser alterados o fraudulentamente utilizados, no es necesario recabar su consentimiento para proceder al tratamiento de los mismos⁵.

No obstante lo anterior, el art. 5.1 LOPD establece la necesidad de informar *previamente* a aquellos interesados a los que se soliciten datos personales “de modo expreso, preciso e inequívoco”, de los siguientes extremos:

- a) “De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.
- b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

⁵ Así lo ha declarado el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en la Resolución de 27 de noviembre de 2008 (publicada en la página web de dicho organismo, en la dirección https://www.agpd.es/portalwebAGPD/resoluciones/archivo_actuaciones/archivo_actuaciones_2008/common/pdfs/E-00235-2007_Resolucion-de-fecha-27-11-2008_Art-ii-culo-6-LOPD.pdf), en la que se procede al archivo de las actuaciones realizadas con motivo de la denuncia de un particular que reclama que sus datos personales han sido tratados sin su consentimiento, porque no ha autorizado la copia y conservación de su DNI al contratar la compra de un teléfono móvil en una tienda de la empresa Vodafone.

- c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.
- d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante”.

Ello quiere decir que, sin perjuicio e independientemente de la existencia de consentimiento del consumidor afectado sobre el tratamiento de sus datos personales, el empresario tiene la obligación de informarle previamente, como parte de la información precontractual, sobre los extremos establecidos en el art. 5.1 LOPD, información que deberá ser expresa, precisa e inequívoca. El empresario puede cumplir con esta obligación mediante carteles informativos (por ejemplo, en la recepción del hotel) donde se recojan todas las exigencias establecidas en dicho precepto⁶.

Conclusiones.

1. La exigencia de la aportación y posterior reproducción de la documentación personal identificativa al consumidor en el momento de contratar la prestación de un servicio o

⁶ Este fue el caso que motivó otra Resolución del Director de la AEPD, de 10 de marzo de 2008 (https://www.agpd.es/portalwebAGPD/resoluciones/archivo_actuaciones/archivo_actuaciones_2008/common/pdfs/E-00436-2006_Resolucion-de-fecha-10-03-2008_Art-ii-culo-5-LOPD.pdf), también de archivo de las actuaciones, con motivo de una denuncia de un cliente que, al alojarse en un hotel, manifiesta no haber autorizado la reproducción de su DNI, y que en la hoja de entrada no se establecen las garantías adecuadas de protección de datos. La AEPD da por cumplida la exigencia de información del art. 5.1 LOPD con el cartel que el establecimiento hotelero tenía en la recepción, que indicaba lo siguiente:

“El cliente queda informado de que los datos personales que se solicitan por el hotel son necesarios para la formalización y gestión de su estancia, y se incorporarán al fichero de CLIENTES del hotel para su uso interno. El responsable del fichero es HOTEL ..., con domicilio en C/..., pudiendo el cliente ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa complementaria. El cliente presta su conformidad a la recogida de datos, así como a la cesión que se haga de los mismos, ya sea a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1992 de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, como a otras sociedades relacionadas con cualquier tipo de actividad que oferte el hotel, siempre en los términos previstos en la indicada ley”.

la adquisición de un bien puede ser requerida por el empresario en cumplimiento de una obligación legal.

2. La retención del DNI o documento equivalente del consumidor por parte del empresario como garantía de pago del servicio o de eventuales responsabilidades por daños, constituye una práctica que puede considerarse abusiva por generar un desequilibrio que el empresario no compensa con ninguna prestación que garantice el cumplimiento de sus obligaciones.
3. La obligación de la aportación y posterior reproducción del DNI por el consumidor no constituye un problema de conformidad con la normativa de consumo, sino de aplicación de la legislación de protección de datos personales (LOPD), que exige al empresario informarle sobre sus derechos y recabar el consentimiento del afectado, salvo que se trate de una relación comercial y los datos sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.