



CÓDIGO ÉTICO DE ACCESO.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ACCESO, consciente de la importancia de la buena relación entre las empresas del sector, y de las empresas con sus clientes, ha elaborado el presente código de conducta con el fin potenciar la buena conducta profesional y en particular, para autorregular el sector dentro del marco legal existente en la actualidad, de forma que las disposiciones del presente Código constituyan un manual de instrucciones de aplicación de la ley, su normativa de desarrollo y una garantía de profesionalidad para los consumidores.

El presente Código Ético constituye el desarrollo de uno de los fines primordiales de la Asociación, cual es el defender la honestidad en la competencia y velar por que la actuación de los asociados se acomode a las normas de ética establecidas por la Asociación.

A mayor abundamiento, el Código Ético es una garantía de trato comercial correcto, tanto para sus clientes como para sus miembros y para el mercado en general: En él, se regula la relación entre las empresas e instituciones miembros de la Asociación adheridos expresamente, de tal forma que en él se garantiza un trato transparente y los contactos se desarrollan en armonía con los principios de la libre competencia. Asimismo, se reserva un capítulo para definir las relaciones con los consumidores y en él se comprometen los socios a tratar de forma confidencial y veraz la información difundida.

Los titulares de los datos se benefician, a tenor de este Código, de una amplia protección que se traduce en el derecho a la información en la recogida de los datos y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La creación de un Comité Disciplinario permitirá verificar la aplicación de los preceptos del Código, apreciando el comportamiento de los miembros y sancionando, en su caso, el incumplimiento. De esta forma se pretende preservar la calidad de las empresas asociadas que libremente se comprometan a cumplir con el Código Ético.

Las normas del presente Código de Conducta son de obligado cumplimiento para todos los miembros de la Asociación que expresamente se sometan al mismo. Y sólo estos podrán hacer mención en su publicidad a la adhesión al Código Ético.

TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1.- Objeto.

El presente Código Ético se pretende establecer un marco de conducta adecuado para que, las empresas asociadas a ACCESO que expresamente manifiesten su adhesión desarrollen su actividad y mantengan unas relaciones correctas tanto entre ellas como con sus clientes, siempre encaminadas a la mejora del Sector.

Asimismo el presente Código Ético, se formula en desarrollo de lo previsto en el artículo 32 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal, tiene por objeto establecer en su ámbito de aplicación las condiciones de actuación, organización, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables, medidas de seguridad del entorno, obligaciones de los implicados en el tratamiento y uso de la información personal, así como las garantías, en su ámbito para el ejercicio de los derechos de las personas con pleno respeto de los principios y disposiciones de la LOPD, su reglamento aprobado mediante el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre y sus normas de desarrollo.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

El presente Código Ético se aplicará a las empresas asociadas a ACCESO que manifiesten expresamente y por escrito su adhesión al mismo. Las empresas que hayan manifestado su voluntad expresa de someterse al presente Código Ético figuraran en el correspondiente listado en los archivos de la Asociación que se publicará a través de la página web de la misma, asimismo podrán hacer constar públicamente y por los medios que determinen la Junta Directiva de la Asociación.

Artículo 3.- Definiciones.

A los efectos del presente código se entenderá por:

- a) **ACCESO:** La Asociación de Empresas de Comercio Electrónico y Servicios Informáticos de Menorca, según el objeto y ámbito que figuran en sus Estatutos.
- b) **Empresa asociada:** todas y cada una de las empresas admitidas en la Asociación de ACCESO.
- c) **Empresa adherida:** todas y cada una de las empresas que expresamente hayan manifestado su voluntad de aceptar el Código Ético y no hayan sido objeto de baja del mismo.
- d) **Usuario/cliente:** cualquier empresa, organismo y entidad con personalidad jurídica, de naturaleza pública o privada, así como comerciantes o profesionales, que contrate los servicios de una Empresa asociada.

e) **Titular:** Persona física titular de los datos que sean objeto de tratamiento automatizado realizado por cualquier empresa adherida.

TITULO II.- RELACIONES ENTRE EMPRESAS ADHERIDAS.

Artículo 4.- Principios generales.

Las empresas adheridas al Código Ético de ACCESO, se comprometen a :

- Mantener sus relaciones bajo las bases de la lealtad, de la honestidad y la integridad intelectual.
- No divulgar información de carácter ilegal o que atente contra la dignidad humana.
- Colaborar en el respeto mutuo, de forma que se evite dar una imagen negativa del Sector de Comercio Electrónico y Servicios Informáticos en el ámbito establecido en los Estatutos de ACCESO.
- Evitar prácticas que vayan en contra de la libertad de competencia establecida en el mercado.
- No falsificar documentos administrativos ni suministrar a sabiendas información errónea.
- Ser objetivos, no permitiendo prejuicios

En su relación con las empresas del sector, los miembros actuarán de buena fe respetando estrictamente las reglas y los usos profesionales. Cuidarán especialmente su actividad recopilando lealmente la información necesaria y distribuyéndola de forma recta y de acuerdo con los principios de la libre competencia.

El miembro no promoverá la explotación de un comercio o contenido de la información ilícita, ni aquello que implique un delito o infracción o sea contrario al espíritu de la Ley.

Artículo 5.- No injerencia.

La empresa no se inmiscuirá en los trabajos de otros profesionales, asociados u empresa del sector, respetará sus actividades y no efectuará comentario alguno que pudiese calificarse como despreciativo o provocase un desprestigio de su reputación profesional.

Si un cliente decide cambiar de empresa al objeto de que le preste servicios o le finalice un determinado trabajo, la nueva empresa contratada se pondrá en contacto inmediatamente con la empresa que anteriormente le presentaba el servicio, para informarle de la situación y solicitarle si existen cantidades pendientes de abono por trabajos realizados. Una vez liquidados todos los trabajos realizados por la anterior empresa, esta facilitará el máximo de información posible para que la migración de datos entre aplicaciones sea

correcta y eficiente, facilitando la labor tanto al cliente como a la nueva empresa.

Artículo 6.- Protección jurídica de bases de datos

Las empresas asociadas, se comprometen a respetar los derechos de autor y el derecho sui generis que pudiera corresponder sobre bases de datos titularidad de terceros, en los términos establecidos en el Real Decreto 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, en su redacción dada tras la aprobación de la Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho español de la Directiva 96/9/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo, sobre protección jurídica de bases de datos.

Igualmente se comprometen a respetar, en la elaboración de sus Bases de Datos, todos aquellos derechos que conforme a la citada legislación, puedan existir sobre obras ajenas que se incorporen a sus Bases de Datos.

Las empresas asociadas adheridas de ACCESO, no extraerán o reutilizarán el contenido de una Base de Datos ajena, salvo que cuenten con la oportuna licencia contractual para ello. En los casos en que tengan cedidos los correspondientes derechos, no realizarán actos que sean contrarios a una explotación normal de dichas Bases de Datos ni que lesionen injustificadamente los intereses legítimos de los fabricantes de éstas.

En dichos casos, tampoco realizarán actos que perjudiquen al titular de un derecho de autor o de uno cualquiera de los derechos reconocidos en el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual que afecten a obras contenidas en dichas bases.

Artículo 7.- Publicidad adecuada.

La oferta y promoción de la información electrónica deberá en todo momento ajustarse a las características, condiciones y finalidades perseguidas, siendo contrario a la ética profesional la difusión de publicidad falsa o engañosa que tenga como objetivo confundir a los potenciales consumidores.

Las empresas adheridas en ningún caso deberán llevar a cabo campañas publicitarias que puedan desvirtuar la realidad de sus productos, enmascaren los límites de los mismos o engañen sobre la calidad de su contenido.

TÍTULO III.- RELACIONES CON LOS CONSUMIDORES.

Artículo 8.- Principios generales.

Sin perjuicio de lo que se establezca a continuación, las empresas adheridas, se comprometen, con carácter general, a:

- No falsificar datos para conseguir un contrato.
- No falsificar el valor de la información suministrada.
- Proporcionar al cliente expectativas reales sobre qué información se le podrá suministrar.
- Consultar las fuentes de información más adecuadas, para suministrar la información a los clientes.

Cuando los miembros de la Asociación perciban que sus clientes adoptan conductas contrarias a los principios de este Código, adoptarán las medidas oportunas para advertirles inmediatamente y hacer todo lo posible para que éstos respeten las normas deontológicas de la profesión. El incumplimiento por parte del consumidor de las normas éticas no exime al miembro de la Asociación del cumplimiento de las mismas.

Artículo 9.- Transparencia.

Las empresas adheridas se comprometen a respetar las fuentes de información y asegurarán la transparencia frente al usuario respecto a la claridad en los contenidos, a los criterios generales de selección y a la referencia temporal de la autorización de uso de la información.

Asimismo, las empresas adheridas tratarán de asegurar la mejor oferta posible según la solicitud del cliente, y en particular aportar una información clara y suficientemente detallada sobre las tarifas en vigor y sobre el modo de calcular el coste de la presentación de sus servicios.

Artículo 10.- Publicidad.

Las empresas adheridas efectuarán todos los actos de publicidad, ya sea de forma on-line o mediante el empleo de soportes, de forma que ésta sea claramente identificable y cumpla con la legislación vigente en materia de publicidad.

Artículo 11.- Compatibilidad.

Las empresas adheridas garantizarán a los clientes las condiciones de acceso a las Bases de Datos respecto a sus propios datos, de la forma más conveniente según la información disponible, respetando el contenido de la misma y estableciendo un sistema informático que facilite la consulta de los clientes a sus Datos.

Para ello, se comprometen a desempeñar un papel pedagógico y a asegurar, en caso de necesidad, la formación en el uso de los productos (Bases de Datos, Software,...) que ofrecen, así como a facilitar asistencia técnica en forma colectiva o individualizada según la necesidad del cliente.

Artículo 12.- Confidencialidad.

Las empresas adheridas garantizarán a los clientes la confidencialidad de los datos, condiciones, servicios o información que por razón de sus servicios pudieran conocer.

De igual modo, las empresas adheridas se comprometen a no difundir, divulgar o por cualquier otro medio poner a disposición del público cualquier información que como consecuencia de sus servicios o relación comercial pudiera tener, salvo que se encuentren obligadas a ello como consecuencia de una imposición legal o judicial, salvo que el cliente lo autorice.

Artículo 13.- Calidad.

La empresa adherida prestará sus servicios ofreciendo una información amplia, clara y precisa, utilizando las técnicas y métodos organizativos para el cumplimiento de su labor.

Artículo 14.- No discriminación.

La empresa adherida no deberá inducir, participar o aceptar situaciones discriminatorias, debiendo ejercer su actividad sin prejuicios de ninguna clase y con independencia de las características personales, sociales o económicas de sus clientes.

Artículo 15.- Contratación electrónica

En los casos en que la contratación de servicios o la venta de productos de las empresas adheridas, pueda ser objeto de contratación electrónica con condiciones generales de contratación, se deberá:

- Evitar la inclusión de cláusulas ilegibles, ambiguas, oscuras o abusivas.
- Facilitar a los adherentes, con carácter previo a la contratación, información sobre todas y cada una de las cláusulas de contrato, de modo veraz eficaz y completo.
- Remitir a los adherentes, en un soporte duradero, todas y cada una de las condiciones generales por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación utilizada.

TÍTULO IV.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.

Artículo 16.- Información en la recogida de los datos.

Las empresas adheridas, en las visitas personales, conversaciones telefónicas o cualquier otro tipo de comunicaciones que realicen con el titular, en torno a la recopilación / sistematización de datos, informarán claramente al titular de los fines de la información que pretenden así como de la identidad y dirección de la empresa o institución asociada, responsable del fichero.

No recogerán información sin autorización del titular (obtención de información por observación directa sin conocimiento y consentimiento del titular). Pondrán en conocimiento del titular informante la utilización de cámaras, grabadoras o similares, así como la custodia o la destrucción de información que le pertenezca o afecte.

Cuando se recopilen datos de carácter personal de los titulares mediante cuestionarios, se ha de poner claramente de manifiesto que los datos recopilados serán utilizados para fines de información en soporte electrónico, evitando de este modo cualquier inducción a engaño o error a los titulares en cuanto a los fines de la recopilación.

Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del interesado, el responsable del fichero informará a éste claramente, en el plazo de tres meses a contar del registro de los datos, del contenido de los mismos, de la existencia o tratamiento del fichero, del origen y finalidad de los datos, de los destinatarios, del derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse a la información tratada, así como de la identidad y dirección de la empresa o institución asociada, responsable del fichero, salvo que el tratamiento de los datos tenga fines históricos, estadísticos o científicos o cuando la información al interesado resulte imposible o exija esfuerzos desproporcionados, a criterio de la Agencia de Protección de Datos o del organismo autonómico equivalente, en consideración al número de interesados, a la antigüedad de los datos y a las posibles medidas compensatorias.

Los datos recogidos en cualquiera de las formas indicadas en los párrafos anteriores, supondrán la existencia del consentimiento del titular.

No obstante, la empresa adherida estará obligada a facilitar al titular, caso de que éste lo solicite, toda la información relativa a sus datos.

No será necesaria la información a que se refiere el apartado 1 del artículo 5 de la LOPD si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se soliciten o de las circunstancias en que se recaban.

Artículo 17.- Derecho de acceso.

Se atenderá como mínimo a la normativa del subsector, si existe (sanidad, estadística, etc.).

El titular tendrá derecho a solicitar y obtener información de sus datos de carácter personal, incluidos en los ficheros. Este derecho de acceso se ejercerá mediante petición o solicitud dirigida a la empresa adherida responsable del fichero, formulada por cualquier medio, que garantice la identificación del titular.

La información podrá consistir en la mera consulta de los ficheros por medio de su visualización o en la comunicación de los datos pertinentes por escrito, mediante carta, certificada o no, copia, telefax o fotocopia, en forma legible e inteligible.

El derecho de acceso al que se refiere este artículo sólo podrá ser ejercitado en intervalos no inferiores a 12 meses, salvo que el titular acredite un interés legítimo al efecto en cuyo caso podrá ejercitarlo antes.

El responsable del fichero deberá resolver sobre la petición de acceso en el plazo máximo de un mes, a contar desde la recepción de la solicitud. Si transcurrido este plazo no se hubiera respondido a la petición de acceso, ésta se puede entender desestimada a los efectos de interponer la oportuna reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

Si el responsable del fichero estima la solicitud de acceso, éste se hará efectivo materia de protección de datos y con este Código Ético en el plazo de los diez días siguientes a contar desde la notificación de la resolución estimatoria.

En cualquier caso, el Titular podrá dirigirse al Registro General de Protección de Datos, para obtener información sobre la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal, sus finalidades y la identidad del responsable del fichero.

Artículo 18.- Derecho de rectificación, cancelación y oposición

Se enviará una prueba escrita de rectificación al interesado.

Los titulares tendrán derecho a que sean rectificados y completados, o en su caso cancelados los datos personales contenidos en los ficheros siempre que tales datos resulten incorrectos o incompletos. Las rectificaciones serán realizadas en el plazo más breve posible, y si hay que esperar a una fecha de actualización determinada, al menos se cuidará de que entre tanto no sean presentados o expuestos los datos erróneos.

Asimismo, el titular de los datos podrá ejercer su derecho de oposición, de conformidad con la legislación vigente.

Artículo 19.- Gratuidad de los derechos.

Los derechos anteriormente señalados de Acceso, Rectificación y Cancelación y Oposición, tendrán siempre el carácter de gratuitos, y por lo tanto, no podrán imponerse condiciones económicas algunas.

Artículo 20.- Legislación aplicable.

Los datos conocidos susceptibles de utilización, por las empresas asociadas, deberán recopilarse y / o sistematizarse de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Artículo 21.- Datos Discriminatorios.

Queda prohibido de forma total y expresa a todas las empresas adheridas el obtener, almacenar y difundir, bajo ningún tipo de procedimiento, datos que puedan discriminar a las personas por causa de su origen racial, religión ideología, creencias, salud y vida sexual o por cualesquiera otras circunstancias o comportamientos que pertenezcan a la esfera de su vida privada.

Artículo 22.- Recopilación y mantenimiento de los datos.

Los datos personales utilizados para la prestación de servicios de información electrónica, han de recopilarse o sistematizarse conforme a lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos.

En todo caso, el régimen de mantenimiento de los datos será el siguiente:

- a) Los datos han de ser adecuados, pertinentes y no excesivos a la finalidad para la cual se recabaron.
- b) Los datos han de ser exactos y puestos al día de oficio, cuando las fuentes de obtención de la información así lo permitan, o a instancia de los titulares, de modo que reflejen la situación real del titular.

Artículo 23.- Cancelación.

Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para el fin para el cual fueron recabados, y se conservarán sólo durante el tiempo necesario par servir a los fines en base a los cuales fueron recabados y registrados.

Asimismo, los datos inexactos y caducados serán cancelados y en todo caso sustituidos por los correspondientes datos rectificados. Los datos incompletos deberán ser completados.

Artículo 24.- Integridad y seguridad.

Cada empresa adherida responsable de ficheros automatizados adoptará las medidas necesarias para procurar que los datos reúnan las condiciones que se establecen por la legislación vigente en materia de protección de datos, en cuanto a su integridad y seguridad, así como respecto de los centros de tratamiento, sistemas, programas, equipos y locales.

Las empresas adheridas responsables del fichero adoptarán las medidas de índole técnico y organizativo necesarias para garantizar razonablemente la seguridad y confidencialidad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento, acceso no autorizado por terceros, o la transmisión a éstos de igual modo, establecidas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Las obligaciones a que se refiere el apartado anterior serán exigibles de igual modo a la persona encargada de la gestión, mantenimiento y explotación del fichero respecto de la parte o el total del equipo bajo su responsabilidad.

Artículo 25.- Deber de secreto.

La empresa adheridas responsable del fichero y quienes con la debida autorización intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos, estarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, o al secreto específico del subsector (fiscal, bancario, estadístico, sanitario, publicidad,...).

Esta obligación subsistirá para dichas personas, aún después de finalizar sus relaciones con la empresa adherida responsable del fichero.

TÍTULO VI.- COMITÉ DISCIPLINARIO.

Artículo 26.- Comité Disciplinario.

Se nombrará un Comité disciplinario por la Junta Directiva de ACCESO que podrá por iniciativa propia o a petición de un tercero, proceder a examinar la conducta de cualquier empresa adherida afectada por este Código Ético.

Artículo 27.- Organización.

El Comité disciplinario actuará con plena independencia de las empresas miembros de ACCESO en el ejercicio de sus funciones.

Estará compuesto por 3 personas elegidas por la Junta Directiva que podrán pertenecer o no al Sector. Este Comité oír a las empresas que se encuentren



afectadas por un procedimiento, pudiendo asistirse de los expertos que considere necesarios para resolver.

Las deliberaciones del Comité son secretas, quedando sus miembros obligados a mantener este secreto.

TÍTULO VII.- PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO.

Artículo 28.- Modalidades.

Toda empresa adherida tendrá derecho de queja cuando tenga constancia de la actuación de una empresa miembro contraviniendo lo dispuesto en el presente Código Ético.

El Comité disciplinario tras examinar la conducta de cualquier empresa adherida, podrá proceder al establecimiento de una sanción disciplinaria.

La sanción se impondrá previa audiencia de la sociedad afectada sin que transcurra un plazo superior a un mes desde la incoación de las actuaciones. El Comité apreciará en función de la gravedad del caso y de los daños ocasionados, las sanciones a aplicar. Estas podrán consistir en:

- a) Advertencia verbal.
- b) Amonestación por escrito.
- c) Exclusión de ACCESO.

TÍTULO VIII.- JURISDICCIÓN.

Artículo 29.- Empresas no miembros de ACCESO.

El Comité disciplinario, podrá instar a los órganos de gobierno de ACCESO al ejercicio de acciones legales, contra empresas que no formen parte de ACCESO, en alguno de los principios generales, derechos y obligaciones contenidos en el presente Código.