



LOS 42 DATOS PERSONALES QUE HOTELES Y COMPAÑÍAS DE ALQUILER PODRÁN EXIGIRTE

Enero 2025

Debido a la naturaleza de los **servicios prestados por hoteles y las compañías de alquiler de vehículos**, este tipo de empresas tratan un elevado volumen de datos personales de sus clientes. Es por ello, que las empresas relacionadas con el sector turístico siempre han estado en el punto de mira de las autoridades de control en materia de protección de datos.

Hasta el momento, las compañías del sector han venido recabando los datos relativos a la identificación de sus clientes, método de pago y, en su caso, datos de contacto, de los cuales solamente comunicaban a través del registro de viajeros a la Policía Nacional, Guardia Civil, Ertzaintza o Mossos d'Esquadra, los datos identificativos de dichos clientes.

Sin embargo, la aplicación de las disposiciones establecidas por el Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor (en adelante, el RD 933/2021) ha **incrementado las obligaciones** en relación con el registro y comunicación de estos datos, tal como expondremos más adelante en esta guía.



#DerechoDigitalalEstiloCeca

#EstiloCeca

ÍNDICE



CONTEXTO

1. ¿Qué datos personales son tratados por los hoteles y compañías de alquiler de vehículos y cómo deben tratarlos?
2. Como cliente, ¿Cómo puedo saber que datos personales tratan estas compañías?

ANÁLISIS DEL NUEVO REAL DECRETO 933/2021

1. ¿Qué regula el nuevo RD 933/2021 y por qué ha generado debate entre el sector?
2. ¿Quiénes son los sujetos obligados a cumplir con esta normativa?
3. ¿Qué obligaciones dispone para estos sujetos?
4. ¿Qué datos se deben facilitar según el RD 933/2021?
5. ¿Cómo se debe llevar a cabo la comunicación?
6. ¿Por cuánto tiempo se deben conservar estos datos?
7. ¿Qué diferencias existen entre la anterior normativa y la actual?
8. ¿Qué sanciones se establecen en caso de incumplimiento?
9. ¿La aplicación de esta normativa contraviene la normativa de protección de datos?
10. BONUS: ¿Es posible escanear el DNI para realizar el registro del cliente?

1. CONTEXTO

1. ¿Qué datos personales son tratados por los hoteles y compañías de alquiler de vehículos y como deben tratarlos?

El tratamiento de estos datos debe ceñirse al cumplimiento de los principios y obligaciones dispuestas por la normativa aplicable, en este caso, el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y la **Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantías de los Derechos Digitales (LOPDGDD)**. Teniendo en consideración los criterios sancionadores seguidos por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) durante los pasados años, debemos destacar la relevancia de la aplicación de los principios de minimización de los datos, de la limitación de la finalidad del tratamiento y de conservación de los datos personales.

En este sentido, se han venido observando diversas resoluciones e informes emitidos por la AEPD en las que se sancionaba a hoteles por utilizar los datos de los huéspedes para diferentes fines para las que fueron recabados, por ejemplo, mediante la incorporación de los datos del huésped en los dispositivos del personal de servicio del hotel, para poder verificar la identidad del huésped cuando realizan consumos en el hotel.



2. Como cliente, ¿cómo puedo saber que datos personales tratan estas compañías?

Los hoteles y compañías de alquiler, como responsables del tratamiento de tus datos personales, **tienen la obligación de proporcionar a sus clientes información en relación con el tratamiento los mismos.** Es el conocido deber de información. Los responsables deben proporcionar a los clientes las correspondientes cláusulas informativas o políticas de privacidad en las que se detalle, entre otras cuestiones, la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad del tratamiento de sus datos, el plazo de conservación de los mismos, la existencia de transferencias internacionales, si sus datos van a ser cedidos a terceros, etc.

Igualmente, el RGPD contempla el ejercicio del derecho de acceso por parte de los interesados. Este derecho permite a los interesados conocer qué información personal tiene la empresa responsable sobre ellos. Para ejercer este derecho, el huésped o cliente deberá remitir una solicitud por escrito a la entidad en cuestión conforme a lo dispuesto en su política de privacidad.



Además, **en caso de no estar conforme con el tratamiento de tus datos, como interesado podrás solicitar la supresión de los mismos,** siempre y cuando ya no sean necesarios para la ejecución de un contrato del que seas parte o para el cumplimiento de responsabilidades por parte de la empresa responsable del tratamiento.

2. ANÁLISIS DEL NUEVO RD 933/2021

1. ¿Qué regula el nuevo RD 933/2021 y por qué ha generado debate entre el sector?



El Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor (en adelante, el RD 933/2021) entró en vigor a los seis meses de su publicación (esto es, el 26 de mayo de 2022), si bien las previsiones relativas a las obligaciones de registro y comunicación de los datos de los viajeros se han visto sometidas a varias prórrogas y **finalmente vienen siendo aplicables desde el pasado día 2 de diciembre de 2024.**

Esta normativa desarrolla el deber de registrar la información prevista en el artículo 25.1 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. En este contexto, el RD 933/2021 contempla la obligación de llevar a cabo un registro y la comunicación del mismo a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado de nuevos datos personales de los clientes que no se venían recabando hasta el momento.

Así las cosas, si bien esta disposición normativa tiene por finalidad velar por la seguridad ciudadana y pública, lo cierto es que ha sido objeto de crítica por gran parte del sector turístico, incluso por parte de la autoridad competente, la AEPD. El debate se fundamenta en que el RD 933/2021 contraviene el principio de minimización, un principio fundamental dispuesto por la normativa en protección de datos y un criterio esencial desde el punto de vista de nuestra autoridad de control, como hemos comentado previamente.

Este rechazo mostrado por la AEPD y las Confederaciones del sector turístico ha sido una de las principales causas por las que el Ministerio de Interior ha acordado diversas prórrogas en relación con dicha obligación de registro y comunicación de los datos de los viajeros.

2. ¿Quiénes son los sujetos obligados a cumplir con esta normativa?

Son sujetos obligados todas las personas físicas o jurídicas que:

- 1 REALICEN **ACTIVIDADES DE HOSPEDAJE**, como hoteles, pensiones, campings, operadores turísticos y plataformas digitales de reservas.



- 2 ALQUILEN **VEHÍCULOS A MOTOR SIN CONDUCTOR**.
Quedan excluidos servicios relacionados con vehículos con conductor, como taxis.



3. ¿Qué obligaciones dispone para estos sujetos?

Las obligaciones dispuestas por el RD 933/2021 son las siguientes:

A. Parte de entrada (hospedaje) y hoja de servicios (alquiler de vehículos): Los establecimientos de hospedaje y las empresas de alquiler de vehículos deben recoger los datos de los usuarios mediante los correspondientes partes de entrada y hojas de servicios.

En el caso del hospedaje, los huéspedes mayores de 14 años deben firmar el parte de entrada, mientras que, para los menores de 14 años, los datos serán proporcionados por los acompañantes. Para el alquiler de vehículos, las hojas de servicios deben ser firmadas por los usuarios.

B. Registro documental:

Los sujetos obligados deben llevar un registro informático con los datos de los usuarios, conforme a lo establecido en los Anexos I y II del RD 933/2021, y conservar estos datos durante tres años a partir de la finalización del servicio prestado o prestación contratada.

Las actividades de hospedaje no profesionales están exentas de esta obligación de registrar y conservar los datos.

C. Comunicación de datos:

Los sujetos obligados deben cumplir con las siguientes obligaciones de comunicación:

- **Previo al inicio de la actividad:** Los datos especificados en los incisos correspondientes del Anexo I o II deben ser comunicados a las autoridades competentes antes de que transcurran diez días desde la realización de los trámites administrativos requeridos y, en cualquier caso, antes del inicio efectivo de la actividad.
- **Durante el ejercicio de la actividad:** Los datos relativos al ejercicio de la actividad deben transmitirse de manera inmediata y, en cualquier caso, dentro de un plazo máximo de 24 horas, en función de los siguientes momentos:
 - ✓ Al realizar la reserva, formalizar el contrato, o cancelar dicho contrato.
 - ✓ Al iniciar los servicios contratados.

4. ¿Qué datos se deben facilitar según el RD 933/2021?

PARA ACTIVIDADES DE HOSPEDAJE

1. Ejercicio profesional:

- a. Datos de la empresa:** Nombre, CIF/NIF, dirección, teléfono, correo electrónico, web y URL del anuncio.
- b. Establecimiento:** Tipo, nombre, dirección, código postal, localidad y provincia.
- c. Viajeros:** Nombre completo, sexo, documento de identidad, nacionalidad, fecha de nacimiento, dirección, teléfono, correo, número de viajeros y relación de parentesco (si hay menores).
- d. Transacción:** Contrato (número, fecha, firmas), fechas de entrada y salida, dirección del inmueble, número de habitaciones, conexión a Internet, tipo de pago, identificación del medio de pago y titular.

2. Ejercicio NO profesional:

Mismos datos que en el ejercicio profesional, pero adaptados al titular del inmueble (nombre completo, documento de identidad, dirección, etc.).



PARA ACTIVIDADES DE ALQUILER DE VEHÍCULOS SIN CONDUCTOR:

- a. Arrendador:** Nombre, CIF/NIF, dirección, teléfono, correo y web.
- b. Arrendatario y conductores:** Nombre completo, documento de identidad, nacionalidad, dirección, teléfonos, correo y datos del carnet de conducir (tipo, número, validez).
- c. Vehículo:** Marca, modelo, matrícula, bastidor, color, tipo y kilómetros.
- d. Transacción:** Contrato (número, fecha, lugar), fechas y lugares de recogida y devolución, datos del GPS (si aplica).
- e. Pago:** Tipo, identificación del medio, titular y fecha.



No obstante, debido a la polémica ocasionada a raíz de la entrada en vigor del RD 933/2021, desde el Ministerio de Interior se ha indicado que no se va a exigir ningún dato más de los que constan en los Anexos del RD 933/2021 que “no se esté recabando ya en la actualidad”. Sin embargo, ello no impediría que la norma haya entrado en vigor el pasado 2 de diciembre de 2024.

5. ¿Cómo se debe llevar a cabo la comunicación?

Uno de los cambios más significativos introducidos por la nueva ley de registro de viajeros es la modificación de la institución receptora de los datos provenientes de los partes de entrada.

Anteriormente, estos datos se enviaban a la Guardia Civil mediante la plataforma Hospederías o a la Policía Nacional, Ertzaintza o Mossos d'Esquadra a través de WebPol.

A partir de ahora, la comunicación de la información sobre los huéspedes debe efectuarse directamente al Ministerio del Interior utilizando la plataforma **SES.HOSPEDAJES**.

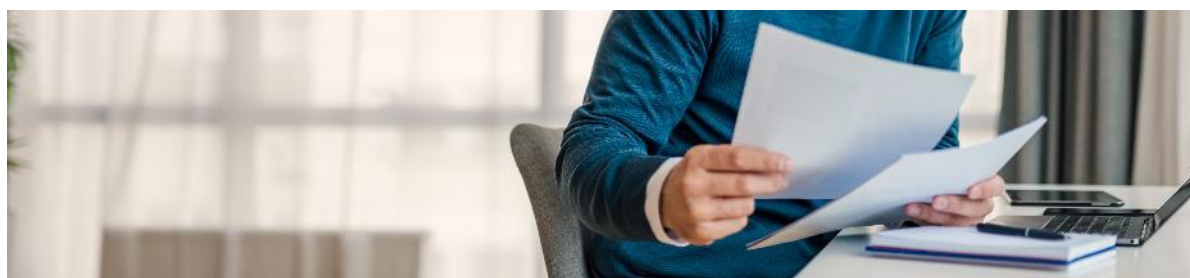
6. ¿Por cuánto tiempo se deben conservar estos datos?

Los datos personales de los huéspedes y clientes incluidos en el registro informático deberán conservarse durante un plazo de tres años a contar desde la finalización del servicio o prestación contratada.

7. ¿Qué diferencias existen entre la anterior normativa y la actual?

Las principales diferencias son:

- **Cambio en la comunicación:** Los datos se deberán remitir al Ministerio del Interior mediante SES.HOSPEDAJES.
- **Mayor cantidad de datos:** Se exige recopilar información adicional, como métodos de pago y relaciones familiares con menores.
- **Medios telemáticos obligatorios:** Las actividades profesionales deberán registrar y comunicar los datos digitalmente, con excepciones para hospedajes no profesionales.



8. ¿Qué sanciones se establecen en caso de incumplimiento?

Las infracciones del RD 933/2021 se clasifican en graves y leves, y se sancionan según lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2015 de protección de la seguridad ciudadana:

- **Infracciones graves:** Son aquellas relacionadas con la falta de registros documentales o la omisión de las comunicaciones obligatorias. Las sanciones por infracciones graves van de **600 a 30.000 euros**.
- **Infracciones leves:** Son aquellas que implican irregularidades o deficiencias en los registros o la comunicación fuera del plazo establecido. Las sanciones por infracciones leves van de **100 a 600 euros**.



9. ¿La aplicación de esta normativa contraviene la normativa de protección de datos?

El elevado número de datos personales objeto de la obligación de registro y comunicación a las Fuerzas y Cuerpos del Estado ha sido un asunto polémico desde la entrada en vigor del RD 933/2021. El principal motivo es la vulneración del principio de minimización: ¿si los hoteles y empresas de alquiler de vehículos han venido recabando el número de datos estrictamente necesario para la prestación de sus servicios, qué justificación tiene recabar y comunicar datos que exceden los necesarios?

Además, a este argumento se debe añadir la cuestionable necesidad de trasladar un número tan elevado de datos, entre los que se encuentran datos especialmente sensibles, como son los relativos a los métodos de pago o número de la tarjeta bancaria, a la policía. ¿Cuál es el motivo que fundamenta esta comunicación?

La Agencia Española de Protección de Datos ya advirtió de la discutible enmarcación de estas obligaciones en la normativa de protección de datos en su Informe 175906/2018. Tras valorar el cumplimiento del principio de minimización del borrador del RD 933/2021, entendió necesario realizar una evaluación de impacto durante la tramitación del Proyecto del RD 933/2021 para garantizar el cumplimiento del principio de minimización, justificando que la recogida y comunicación de datos son estrictamente necesarios para los fines de seguridad ciudadana previstos en la Ley Orgánica 4/2015, y evitando basarse únicamente en el “interés” de la información. Sin embargo, dicha evaluación de impacto no se ha llevado a cabo.



BONUS:

¿Es posible escanear el DNI para realizar el registro del cliente?

El pasado año pudimos comprobar como la AEPD y el resto de las autoridades de control europeas (como la autoridad holandesa, Autoriteit Persoonsgegevens), alegaban que, si bien los hoteles tienen derecho a verificar la identidad de los clientes con el fin de remitirlo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como para controlar el acceso al establecimiento, **escanear su documento de identidad resulta excesivo**. En el momento en que se escanea un DNI o un pasaporte, el hotel estará recopilando datos que no resultan necesarios para las finalidades descritas, por ejemplo, la fotografía del cliente, para lo cual necesitarían ampararse en otra base de legitimación, como podría ser el consentimiento.

¿Podemos ayudarte?

Te recordamos, que todas las cuestiones del presente documento son de carácter informativo.

Para ampliar información y contratar nuestros servicios, por favor contacte con nuestros profesionales:

info@cecamagan.com





#EstiloCeca



Contacto

info@cecamagan.com

www.cecamagan.com

MADRID

BARCELONA

SEVILLA

S/C DE TENERIFE

LAS PALMAS

VIGO