autosmart

Edición 1 · España · 2026

• 20 M€ / 4% Marketing, clientes, cámaras, proveedores

Protección de datos
Guía de cumplimiento para empresas de automoción

Consentimiento, información, derechos, seguridad, cámaras y proveedores: lo que revisa la AEPD **y por qué un SMS comercial sin consentimiento puede costar millones.**



8,15 M€
multas a **Vodafone** por marketing sin consentimiento.

4%
del volumen mundial: multa máxima.

72 h
para notificar una brecha a la AEPD.

6 estándares · 16 puntos de control · RGPD · LOPDGDD · LSSI · Bien / mal · Plazos de corrección

2018 RGPD + LOPDGDD → **2021** 8,15 M€ a Vodafone → **Hoy** AEPD muy activa → **Tu CRM es un riesgo.**

Documento de referencia para gerentes de concesionario, jefes de taller, técnicos de PRL y auditores · No constituye asesoramiento jurídico

Con la tecnología de **AutoSmart Audit**

POR QUÉ EXISTE ESTA GUÍA

Un SMS comercial puede costar millones.

La AEPD impuso **8,15 millones de euros** a Vodafone por llamadas y mensajes comerciales sin consentimiento. Un concesionario trata DNI, nóminas, datos de financiación e imágenes de cámaras. El RGPD permite multas de hasta **20 M€ o el 4%** del volumen.

Esta guía cubre 6 estándares de protección de datos para concesionarios y talleres.

DÓNDE NACE EL RIESGO

Marketing
Consentimiento
DAT-01

Información
Cláusulas
DAT-02

Derechos
Un mes
DAT-03

Seguridad
Brechas 72 h
DAT-04

Cámaras
Videovigilancia
DAT-05

Proveedores
Encargados
DAT-06

QUIÉN LO HACE CUMPLIR

AEPD
Agencia Española
Inspecciones y multas

Audiencia Nacional
Sala contencioso
Recursos

Clientes
Reclamaciones
Denuncias ante la AEPD

Juzgados
Civiles
Indemnizaciones

A QUIÉN VA DIRIGIDA

Dirección y DPD
Entienden el riesgo.

Marketing y ventas
Saben cuándo se puede contactar.

Auditores
Revisan formularios, armarios y cámaras.

MULTAS CALCULADAS SOBRE EL VOLUMEN

Mensajes sin consentimiento. 8,15 millones de euros.

La AEPD sanciona sobre todo **el marketing sin consentimiento**, las cámaras y la falta de seguridad: justo lo que hace a diario un concesionario.

LA ESCALERA DE SANCIONES

NIVEL 1
150.000 €
LSSI: emails o SMS sin consentimiento.

NIVEL 2
10 M€ / 2%
Seguridad y encargados.

NIVEL 3
20 M€ / 4%
Consentimiento y derechos.

NIVEL 4
Prohibición
Dejar de tratar datos.

CASOS Y DATOS REALES

QUIÉN	RESULTADO	QUÉ PASÓ
Vodafone España AEPD · 2021	**8,15 M€**	Marketing sin consentimiento y oposiciones ignoradas.
Videovigilancia AEPD	**Frecuente**	Cámaras sin cartel o en zonas prohibidas.
RGPD Máximo	**4%** volumen mundial	La cifra mayor entre 20 M€ y el 4%.

CAMPAÑA SMS
10.000
Clientes sin consentimiento.

MULTA
20 M€ / 4%
Máximo del RGPD.

DESPUÉS
Reclamaciones
Los clientes piden **indemnización**.

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Una página por estándar. Tus clientes, sus datos.

1. **Cabecera**: código, área, responsable y sanción máxima
2. **La norma**: qué organismo y qué normativa
3. **El coste**: multa, otras consecuencias y un caso real
4. **Bien / mal**: ilustraciones y cómo auditar

LOS 6 ESTÁNDARES

DAT-01	Consentimiento comercial	art. 21 LSSI	CRÍTICO	20 M€ / 4%	Inmediato	5
DAT-02	Información al cliente	RGPD art. 13	CRÍTICO	20 M€ / 4%	30 días	6
DAT-03	Derechos de los clientes	RGPD art. 12	CRÍTICO	20 M€ / 4%	7 días	7
DAT-04	Seguridad y brechas	RGPD art. 32–33	MUY GRAVE	10 M€ / 2%	24 horas	8
DAT-05	Videovigilancia legal	art. 22 LOPDGDD	CRÍTICO	20 M€ / 4%	7 días	9
DAT-06	Encargados del tratamiento	RGPD art. 28	ALTO	10 M€ / 2%	30 días	10

PLAZO IDEAL DE CORRECCIÓN · DESDE EL ENVÍO DE LA AUDITORÍA

Inmediato	Parar ya · riesgo grave o incumplimiento evidente	1 est.
24 horas	Corregir en 1 día laborable	1 est.
7 días	Corregir en una semana · registros, avisos, formación	2 est.
30 días	Planificar y cerrar en un mes · procedimientos y sistemas	2 est.

CÓMO PUNTUAR CADA PUNTO DE CONTROL

CUMPLE

Todos los criterios se cumplen en el momento de la auditoría, con evidencias.

NO CUMPLE

Algún criterio no se cumple en el momento de la auditoría. Anota lo que viste y quién es responsable de corregirlo.

N/A

Solo si «Aplica cuando» lo excluye. Anota el motivo.

Nota. Los datos de clientes de empresa (B2B) también son datos personales cuando identifican a una persona.

DAT-01 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 01 DE 06

Consentimiento comercial

Área **Marketing · CRM** | Responsable **Jefe de marketing · DPD** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

20 M€

o el 4% del volumen mundial

La cifra mayor · más **indemnizaciones** a clientes

• CRÍTICO

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **RGPD arts. 6–7** · **art. 21 LSSI** – comunicaciones comerciales electrónicas · **art. 23 LOPDGDD** – Lista Robinson

QUÉ COMPROBAMOS

Emails, SMS y WhatsApp comerciales solo se envían con consentimiento separado y no premarcado. Darse de baja es fácil, y antes de llamar a no clientes se consulta la Lista Robinson.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿El consentimiento comercial es separado y no premarcado?
- **P2** ¿Cada mensaje tiene una baja sencilla?
- **P3** ¿Se consulta la Lista Robinson antes de campañas a no clientes?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

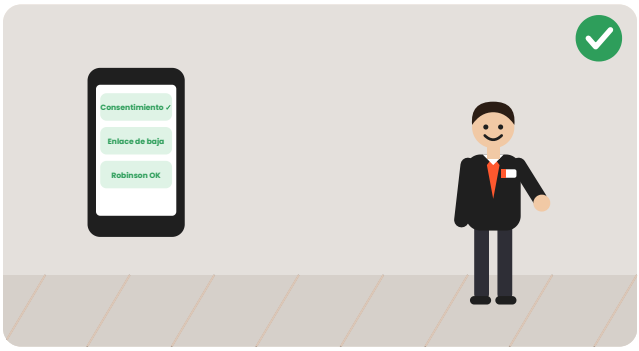
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

8,15 M€

multas de la AEPD a **Vodafone España** (2021) por llamadas y mensajes comerciales sin consentimiento y sin atender oposiciones.

✔ ASÍ SÍ



Consentimiento separado y baja.

✖ ASÍ NO

20 M€ / 4%



Consentimiento escondido en el contrato.

OBJETIVO

Vodafone pagó 8,15 M€ justo por esto.

CORREGIR EN

Inmediato

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Consentimiento separado
- Baja sencilla
- Lista Robinson

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa formularios
2. Prueba la baja

Evidencias: Formularios + prueba.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **20 M€** o el 4% del volumen.

DAT-02 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 02 DE 06

Información al cliente

Área **Ventas · Taller** | Responsable **DPD** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

20 M€

o el 4% del volumen mundial

La cifra mayor · más **indemnizaciones** a clientes

• CRÍTICO

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **RGPD arts. 13–14** · **art. 11 LOPDGDD** – información por capas

QUÉ COMPROBAMOS

El cliente sabe qué datos recogemos, para qué, a quién se ceden (marca, financieras, aseguradoras) y cuánto tiempo se guardan.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Se informa en cada recogida de datos?
- **P2** ¿Se nombra a la marca, financieras y aseguradoras?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

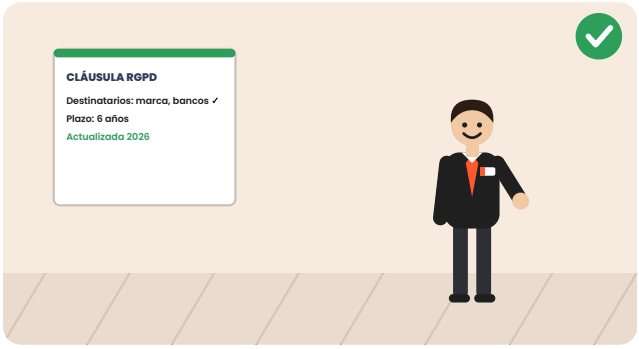
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

4%

del volumen mundial: multa máxima del RGPD, la mayor de las dos cifras.

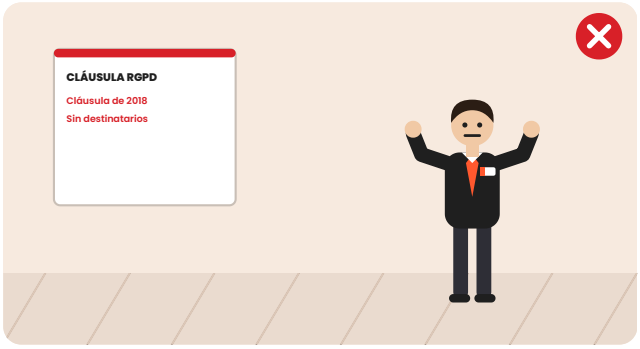
✔ ASÍ SÍ



Cláusula actual con destinatarios.

✖ ASÍ NO

20 M€ / 4%



Cláusula de 2018 sin destinatarios.

OBJETIVO

El concesionario cede datos a muchas empresas: el cliente debe saberlo.

CORREGIR EN

30 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Información en todos los canales
- Todos los destinatarios
- Actualizada

CÓMO AUDITARLO

1. Recoge las cláusulas de cada canal

Evidencias: Cláusulas.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **20 M€** o el 4%.

DAT-03 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 03 DE 06

Derechos de los clientes

Área **Atención al cliente** | Responsable **DPD** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

20 M€

o el 4% del volumen mundial

La cifra mayor · más **indemnizaciones** a clientes

• CRÍTICO

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **RGPD arts. 12, 15–22** – acceso, rectificación, supresión y oposición

QUÉ COMPROBAMOS

Las solicitudes de acceso, rectificación, supresión y oposición se registran y se responden en un mes.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Hay registro de solicitudes?
- P2 ¿Se responden en un mes?
- P3 ¿La oposición al marketing llega a todos los sistemas?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

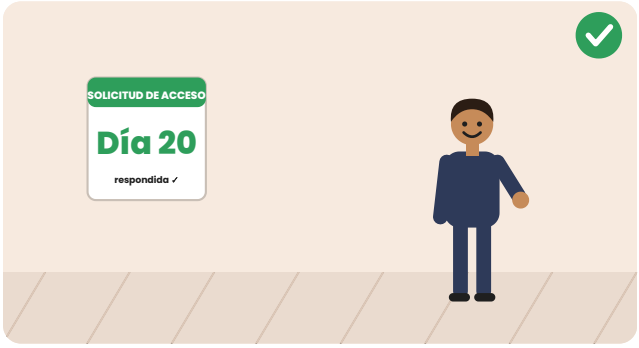
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

8,15 M€

multas de la AEPD a **Vodafone España** (2021) por llamadas y mensajes comerciales sin consentimiento y sin atender oposiciones.

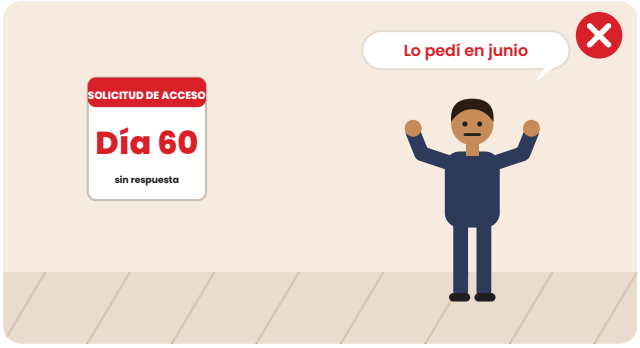
✔ ASÍ SÍ



Respuesta en 20 días.

✖ ASÍ NO

20 M€ / 4%



Sin respuesta a los 60 días.

OBJETIVO

Ignorar oposiciones al marketing fue parte del caso Vodafone.

CORREGIR EN

◷ 7 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Registro
- Un mes
- Oposición en todos los sistemas

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa 5 solicitudes

Evidencias: Registro de solicitudes.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **20 M€** o el 4%.

DAT-04 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 04 DE 06

Seguridad y brechas

Área **Toda la empresa** | Responsable **DPD · Informática** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

10 M€

o el 2% del volumen mundial

Fallos de seguridad y brechas no notificadas

• MUY GRAVE

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **RGPD arts. 32–33** – seguridad del tratamiento · notificación de brechas en 72 horas

QUÉ COMPROBAMOS

Los expedientes de clientes (DNI, nóminas, financiación) están bajo llave y los accesos al DMS son personales. Las brechas se notifican a la AEPD en 72 horas.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Los documentos de clientes están bajo llave?
- **P2** ¿Cada usuario tiene su propio acceso al DMS?
- **P3** ¿Hay procedimiento de brechas de 72 horas?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

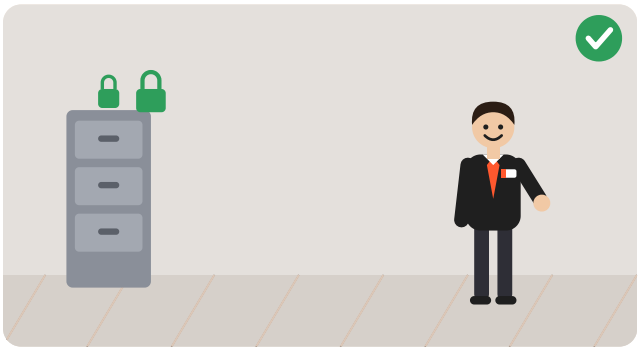
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

4%

del volumen mundial: multa máxima del RGPD, la mayor de las dos cifras.

✔ ASÍ SÍ



Armario cerrado.

✖ ASÍ NO

10 M€ / 2%



DNI de clientes a la vista.

OBJETIVO

Los datos de financiación son de los más sensibles del concesionario.

CORREGIR EN

24 horas

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Bajo llave
- Accesos personales
- Procedimiento 72 h

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa armarios y mesas
2. Revisa usuarios del DMS

Evidencias: Fotos + lista de usuarios.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **10 M€** o el 2% por fallos de seguridad.

DAT-05 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 05 DE 06

Videovigilancia legal

Área **Instalaciones** | Responsable **Gerente · DPD** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

20 M€

o el 4% del volumen mundial

La cifra mayor · más **indemnizaciones** a clientes

• CRÍTICO

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **art. 22 LOPDGDD** – tratamiento con fines de videovigilancia

QUÉ COMPROBAMOS

Las cámaras tienen cartel informativo visible, no graban zonas de descanso ni vestuarios y las imágenes se borran en un mes como máximo.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- **P1** ¿Hay cartel de zona videovigilada en cada acceso?
- **P2** ¿Las cámaras evitan vestuarios, aseos y zonas de descanso?
- **P3** ¿Las imágenes se borran en un mes?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

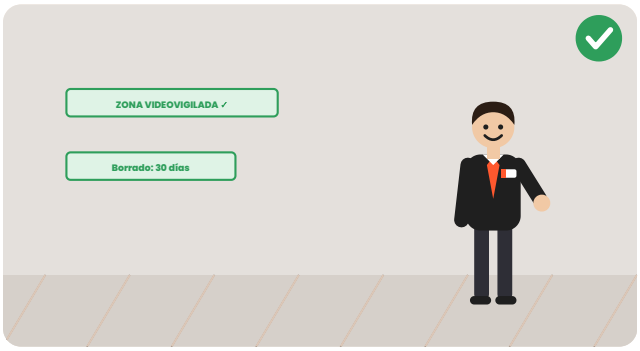
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

4%

del volumen mundial: multa máxima del RGPD, la mayor de las dos cifras.

✔ ASÍ SÍ



Cartel visible y borrado en 30 días.

✖ ASÍ NO

20 M€ / 4%



Cámara en vestuario y grabaciones antiguas.

OBJETIVO

La videovigilancia es de las denuncias más frecuentes ante la AEPD.

CORREGIR EN

7 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- Cartel
- Zonas permitidas
- Borrado en 1 mes

CÓMO AUDITARLO

1. Recorre las cámaras
2. Revisa el grabador

Evidencias: Fotos + configuración.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **20 M€** o el 4% en casos graves.

DAT-06 DATOS PERSONALES · AEPD · ESTÁNDAR 06 DE 06

Encargados del tratamiento

Área **Toda la empresa** | Responsable **DPD** | Organismo **AEPD**

SANCIÓN MÁXIMA

10 M€

o el 2% del volumen mundial

Obligaciones del responsable y del encargado

• ALTO

LA NORMA

RGPD

RGPD (Reglamento UE 2016/679) · **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)** · **RGPD art. 28** – contratos con encargados · plazos de conservación

QUÉ COMPROBAMOS

Hay contrato de encargado con el DMS, el call center, la agencia de marketing y el proveedor de leads. Los datos se borran al terminar su plazo.

PUNTOS DE CONTROL DE LA AUDITORÍA

- P1 ¿Hay contrato de encargado con cada proveedor?
- P2 ¿Se borran los datos cuando vence el plazo?

LO QUE CUESTA INCUMPLIR

LA MULTA

Las multas del RGPD llegan a **20 millones de euros o el 4% del volumen de negocios mundial**, la cifra que sea mayor.

MÁS ALLÁ DE LA MULTA

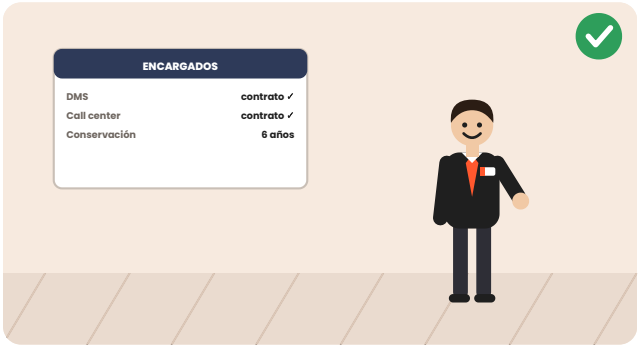
La AEPD puede **prohibir el tratamiento** de datos. Los clientes pueden reclamar daños. La AEPD es de las autoridades que más multas imponen en Europa.

CASOS REALES

4%

del volumen mundial: multa máxima del RGPD, la mayor de las dos cifras.

✔ ASÍ SÍ



Contratos y plazos.

✖ ASÍ NO

10 M€ / 2%



Sin contrato y datos de 2012.

OBJETIVO

Guardar datos sin límite es una infracción en sí misma.

CORREGIR EN

◷ 30 días

CRITERIOS · CUMPLE CUANDO

- ✓ Contratos
- ✓ Plazos de conservación

CÓMO AUDITARLO

1. Revisa la lista de proveedores

Evidencias: Contratos.

EL PEOR ESCENARIO Hasta **10 M€** o el 2%.

REVISA EL CRM ANTES DE QUE LO HAGA LA AEPD

Tu plan de acción de 30 días: datos.

Hoy

- [ ] **DAT-01** Consentimiento comercial
  ◷ **Inmediato**
- [ ] **DAT-04** Seguridad y brechas
  ◷ **24 horas**

Esta semana

- [ ] **DAT-03** Derechos de los clientes
  ◷ **7 días**
- [ ] **DAT-05** Videovigilancia legal
  ◷ **7 días**

Este mes

- [ ] **DAT-02** Información al cliente
  ◷ **30 días**
- [ ] **DAT-06** Encargados del tratamiento
  ◷ **30 días**

?/6 Cuenta los puntos que cumplen. Una campaña sin consentimiento puede suponer **hasta 20 M€**.

FUENTES

- Xataka: multa récord de la AEPD a Vodafone España (8,1 M€) · xataka.com
- FACUA: las denuncias ante la AEPD derivan en 8,1 millones en multas a Vodafone · facua.org
- Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y Ley 34/2002 (LSSI) · boe.es
- AEPD: guía sobre videovigilancia · aepd.es

Aviso legal. Material de apoyo para auditorías; no constituye asesoramiento jurídico.

FIRMA DE LA AUDITORÍA

CONCESIONARIO / CENTRO	AUDITOR	FECHA	NOTA __ / 6

FIRMA DEL GERENTE / DIRECTOR	FIRMA DEL RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO