

Guia sobre protecció de dades

Personal tècnic de comerç



**Diputació
Barcelona**

Guia sobre protecció de dades Personal tècnic de comerç



**Diputació
Barcelona**

Direcció:

Gerència de Serveis de Comerç

Àrea de Desenvolupament Econòmic, Turisme i Comerç

Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius

Àrea d'Innovació, Governos Locals i Cohesió Territorial

Índex

1. La necessitat d'una nova llei de protecció de dades	6
2. Dels drets ARCO (de l'LOPD) als drets del Reglament europeu de protecció de dades (RGPD)	7
2.1. L'exercici dels drets.....	8
3. El tractament de dades personals	10
3.1. La legitimació del tractament de dades personals.....	11
3.2. El consentiment.....	12
4. Responsable del tractament de dades	14
4.1. Obligacions.....	14
4.1.1. El principi de responsabilitat proactiva.....	14
4.1.2. El deure d'informació i transparència.....	16
4.1.3. El registre d'activitats de tractament.....	17
4.1.4. Temps de retenció de les dades.....	19
4.1.5. Relació amb l'encarregat del tractament.....	19
5. El tractament de dades personals en el comerç	22
5.1. Accions comercials.....	22
5.1.1. Què cal tenir en compte quan es recullen dades per a finalitats comercials? ..	22
5.1.2. Formalitats que cal seguir en les comunicacions comercials.....	25
5.1.3. Campanyes i accions amb suport institucional.....	25
5.1.4. Encàrrecs a tercers (empreses de màrqueting i de serveis).....	26
5.2. La presència a les xarxes socials.....	26
5.3. La venda per Internet.....	27
5.3.1. Tractaments de dades habituals en el comerç en línia.....	27
5.3.2. Política de <i>cookies</i> (galetes).....	28
5.3.3. Política de privacitat.....	29
5.4. El telemàrqueting telefònic i el deure d'informar.....	30
5.5. La videovigilància i les dades biomètriques.....	31
5.6. Geolocalització i accions comercials.....	32
6. El règim sancionador	34

1. La necessitat d'una nova llei de protecció de dades

En pocs anys hem estat testimonis d'un gran desenvolupament de les TIC, de la irrupció de les xarxes socials i del creixement de gegants tecnològics, que han canviat el panorama tecnològic i de les comunicacions mundials i que han acabat per deixar obsoleta la Llei orgànica 15/1999 de protecció de dades de caràcter personal (LOPD).

Aquesta realitat nova ha generat la necessitat urgent de pensar i redactar un nou reglament a nivell europeu que reguli la manera com protegim les dades personals: el **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016** (RGPD, Reglament general de protecció de dades). Aquest ha propiciat, a l'Estat espanyol, l'actualització a la **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals** (LOPDGDD), que desenvolupa aquells aspectes que el Reglament deixa oberts per a cada país.

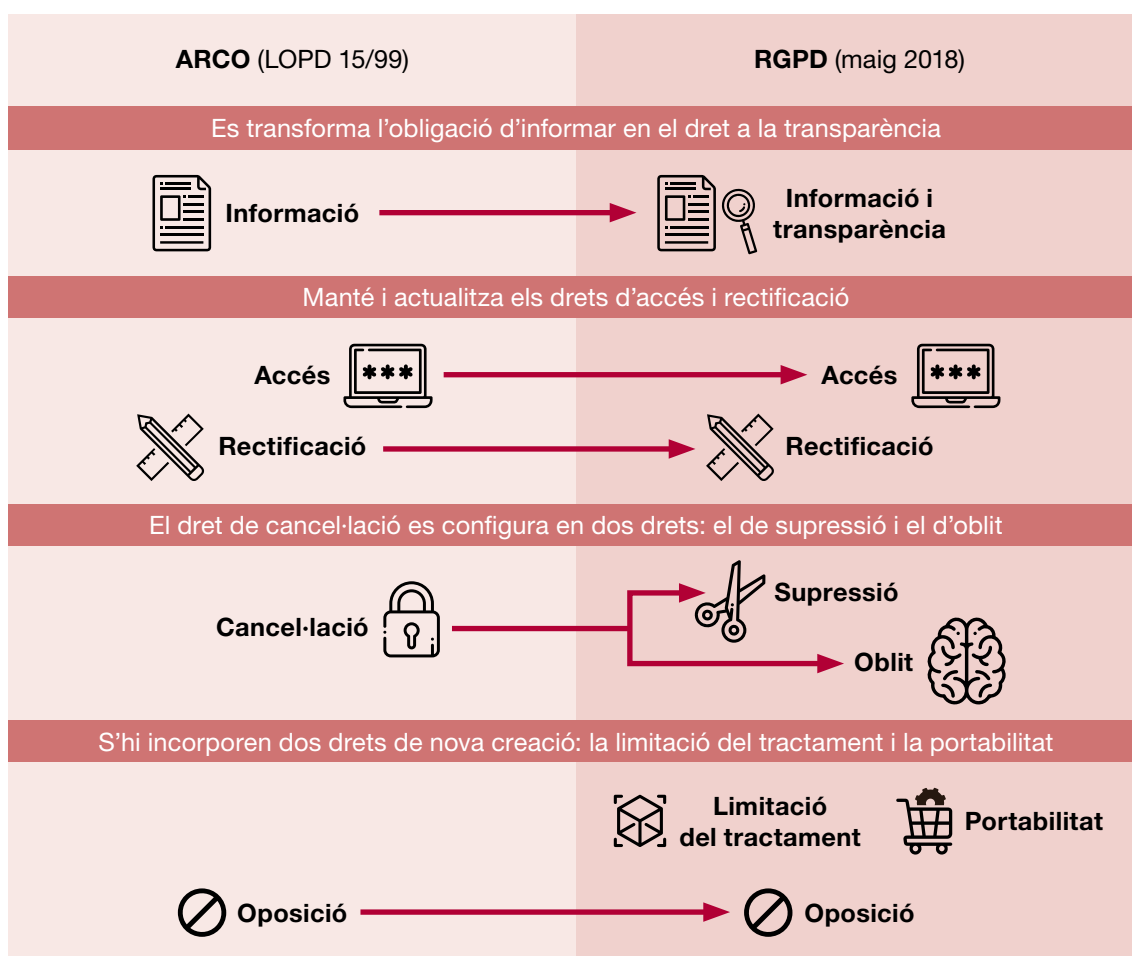
SABIES QUE...

El Reglament general de protecció de dades (RGPD) es va aprovar el 2016 amb un període d'adaptació de dos anys i es obligatori aplicar-lo des del **25 de maig de 2018**.

2. Dels drets ARCO (de l'LOPD) als drets del Reglament europeu de protecció de dades (RGPD)

La normativa anterior va popularitzar l'acrònim ARCO pels drets de l'interessat: accés, rectificació, cancel·lació i oposició. La nova normativa ha ampliat aquests drets, ha afegit els de portabilitat i limitació del tractament i ha modificat el de cancel·lació pel dret a la supressió de les dades o dret a l'oblit.

Veiem com es traslladen al Reglament europeu els drets ARCO de l'antiga Llei orgànica de protecció de dades:



Dret d'informació i transparència: l'interessat té dret a ser informat de manera clara, lícita, lleial i transparent en relació al tractament que es farà de les seves dades personals, i no ha de tenir cap dubte sobre què farem i què no farem amb les seves dades.

Dret d'accés: l'interessat té dret a saber si s'estan tractant les seves dades personals i, en aquest cas, té dret a accedir-hi. Pot reclamar al responsable que li comuniqui exactament quines dades personals tracta i quin és l'origen d'aquestes.

Dret de rectificació: l'interessat té dret a rectificar les dades personals inexactes, i té dret que es completin les dades incompletes. Tot això sense dilacions indegudes.

Dret de supressió (dret a l'oblit): l'interessat té dret a la supressió de les seves dades personals. El responsable del tractament està obligat a suprimir-les sense dilació indeguda quan es doni alguna de les circumstàncies de l'article 17 del Reglament. No és un dret automàtic: és possible que el responsable del tractament estigui obligat a conservar les dades per algun motiu (essencialment de caire legal) i haurà de comunicar-ne les raons.

Dret de limitació del tractament: dona a l'interessat la garantia que les seves dades no seran eliminades mentre es determina si el tractament s'ajusta a la normativa o no.

Dret a la portabilitat: aquest dret només s'entén en el context de les xarxes socials o en casos similars en què l'interessat vol que les seves dades personals es transmetin a un nou responsable del tractament.

Dret d'oposició: l'interessat té dret a oposar-se en qualsevol moment, per motius relacionats amb la seva situació particular, al fet que les seves dades personals siguin objecte de tractament. El responsable deixarà de tractar-les, llevat que acrediti motius legítims imperiosos que prevalguin sobre els interessos, els drets i les llibertats de l'interessat, o per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions.

IMPORTANT

L'oposició no equival a la supressió.

2.1. L'exercici dels drets

L'exercici d'aquests drets ha de gestionar-se segons la normativa si no es vol incórrer en una infracció. S'han de donar totes les **facilitats** perquè l'interessat pugui fer una sol·licitud al responsable per exercir qualsevol d'aquests drets, i ha de ser de forma gratuïta. Per norma general:

- S'ha de poder fer per correu postal, telèfon o correu electrònic.

- És important que el sistema escollit permeti acreditar que s'ha enviat i s'ha rebut.
- Els formularis en línia són acceptables amb justificant de recepció on consti la petició concreta que es fa. Altrament, s'estarà generant indefensió a l'interessat.

La sol·licitud d'exercici de drets no té una forma prefixada. L'interessat pot demanar exercir els seus drets com més li convingui, en el format i la llengua oficial que li siguin més còmodes, sempre que deixi clar quin dret concret (o drets) vol exercir.

IMPORTANT

A tota sol·licitud cal adjuntar alguna prova d'identitat (DNI, passaport, etc.). Si no es fa, el responsable pot no atendre la sol·licitud, tot i que haurà de respondre i justificar el perquè.

La mala gestió de les sol·licituds d'exercici de drets és una de les principals causes de sanció; per tant, convé que la sol·licitud quedi **registrada i emmagatzemada** per acreditar que s'ha rebut, quan s'ha rebut i quin n'era el contingut.

RECORDA

El principi de responsabilitat proactiva obliga el responsable a demostrar que compleix la normativa.

Un cop **rebuda la sol·licitud**, el responsable:

- Ha d'enviar a l'interessat un **missatge com a justificant de recepció**. No és un requisit legal, però contribueix a donar una imatge de bona gestió.
- Té **un mes** per respondre des de la data de la sol·licitud. Si per la complexitat del cas o perquè existeixen nombroses sol·licituds preveu que no podrà complir el termini, el Reglament permet ampliar el termini dos mesos més (un total de 3 mesos). N'ha d'informar immediatament l'interessat i comunicar-li el termini de resposta abans d'un mes.

IMPORTANT

La **resposta a la sol·licitud és obligatòria**. No respondre o fer-ho fora de termini es considera una infracció.

Un cop **resolta la sol·licitud**, s'ha de comunicar a l'interessat i deixar-ne constància. Si la resolució és denegatòria, cal explicar-ne els motius i recordar a l'interessat que pot interposar reclamació davant l'autoritat de control (AEPD).

3. El tractament de dades personals

Si en l'antiga normativa eren importants els fitxers, els quals calia comunicar a l'autoritat, l'RGPD ha suprimit l'anterior obligació i centra l'atenció en el tractament de dades personals:

*[...] «**tractament**»: qualsevol operació o conjunt d'operacions realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, ja sigui per procediments automatitzats o no, com ara la recollida, registre, organització, estructuració, conservació, adaptació o modificació, extracció, consulta, utilització, comunicació per transmissió, difusió o qualsevol altra forma d'habilitació d'accés, confrontació o interconnexió, limitació, supressió o destrucció.*

EXEMPLE

Volem recollir dades personals de potencials clients en butlletes durant un esdeveniment comercial. La feina la fa una empresa de màrqueting especialitzada i després ens passa les butlletes a nosaltres.

Aquí hi ha com a mínim dos tractaments de dades: l'empresa especialitzada en fa la **recollida** i nosaltres en fem el **registre** i les posteriors activitats de tractament.

IMPORTANT

Qualsevol acció que es fa amb una dada suposa un tractament.

El concepte de tractament és força ampli. Qui no té certs coneixements en protecció de dades, tendeix a identificar molt genèricament els tractaments i oblidar, per exemple, que el simple emmagatzematge ja és un tractament al qual s'aplica la normativa.

IMPORTANT

És molt important tenir present que qualsevol llista de proveïdors elaborada i mantinguda pel responsable d'una botiga o una llista en paper dels assistents a la presentació d'un producte estan sotmeses també a la normativa.

És lògic que puguem tenir algunes dificultats a l'hora d'identificar tots els tractaments de dades personals que realitzem.

L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) ofereix a tots els negocis **FACILITA**, una eina en línia gratuïta per ajudar a identificar els tractaments de dades. Està dissenyada per ajudar comerços i associacions a comprovar el seu nivell de compliment normatiu. Es pot trobar a: <https://www.servicios.agpd.es/Facilita>

3.1. La legitimació del tractament de dades personals

La normativa europea exigeix una legitimació per a un tractament de dades lícit i correcte. Preveu **sis possibles legitimacions**, que cobreixen molts supòsits, alguns dels quals són específics de determinades activitats, com ara el comerç.

En comerç, les **quatre legitimacions** més habituals són:

- a) El consentiment de l'interessat per al tractament de les seves dades personals per a un o diversos fins específics.
- b) La necessitat de fer el tractament per a l'execució o el compliment d'un contracte en el qual l'interessat és part o per a l'aplicació a petició d'aquest de mesures precontractuals.
- c) El tractament necessari per al compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament.
- d) La satisfacció d'interessos legítims perseguits pel responsable del tractament o un tercer (si no prevalen els interessos o els drets i les llibertats fonamentals de l'interessat que requereixin la protecció de dades personals, en particular si és un nen), per exemple, quan es vol informar de novetats els clients amb una relació comercial habitual.

EXEMPLE

Tenim legitimació

En un comerç, un client demana factura del que ha comprat. Per fer-la, es demanen les seves dades personals (NIF, nom i cognoms, adreça). Amb quina legitimació ho podem fer? Amb la de l'execució o compliment d'un contracte (comprar o vendre productes és un contracte de compravenda) i el compliment de l'obligació legal d'emetre la factura segons la normativa.

No cal demanar el consentiment de l'interessat perquè les seves dades són necessàries per poder complir un contracte o una obligació legal.

No tenim legitimació

Un client potencial amb qui el comerç encara no té relació comercial però a qui li vol enviar publicitat o promocions. En aquest cas, únicament es pot optar per demanar consentiment.

PER SABER-NE MÉS

Les altres dues legitimacions per a un tractament de dades correcte són:

- Protegir interessos vitals d'una altra persona física (en una urgència mèdica en què l'interessat no està conscient).
- Complir una missió d'interès públic o exercir poders públics del responsable del tractament.

3.2. El consentiment

El consentiment ha estat específicament definit per la normativa europea:

*[...] «**consentiment de l'interessat**»: tota manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual l'interessat accepta, per mitjà d'una declaració o d'una clara acció afirmativa, el tractament de dades personals que el concerneixen.*

És el que coneixem com a consentiment **inequívoc**. Per consentir s'ha de demostrar que es diu *sí* omplint una fitxa, marcant una casella, fent clic al botó *Acceptar*, etc.

A més, l'RGPD especifica les **condicions** que s'han de donar:

- 1.** El responsable haurà de ser capaç de demostrar que es va consentir el tractament de les dades personals.
- 2.** Si es dona en un escrit amb diverses finalitats, la sol·licitud de consentiment s'haurà de distingir clarament i individualment per a cada finalitat, amb fàcil accés i un llenguatge clar i senzill.
- 3.** L'interessat tindrà dret a retirar el seu consentiment en qualsevol moment. Això no afectarà la licitud del tractament basada en el consentiment previ a la seva retirada. Abans de donar el seu consentiment, l'interessat serà informat d'això. Serà tan fàcil retirar el consentiment com donar-lo.
- 4.** A l'hora d'avaluar si el consentiment s'ha donat lliurement, es tindrà en compte, en la mesura que sigui possible, el fet de si, entre altres coses, l'execució d'un contracte (inclosa la prestació d'un servei) se supedita al consentiment per al tractament de dades personals que no són necessàries per a l'execució d'aquest contracte.

Consentiment per a l'enviament de comunicacions a:

Associacions i altres entitats amb personalitat jurídica	La normativa no és aplicable perquè només protegeix les persones físiques.
Comerciants individuals	Cal el seu consentiment ; és l'única legitimació possible que ens permet tractar les seves dades.
Destinatari obtingut d'Internet	Si obtenim dades d'Internet, no les podem tractar com a "dades obtingudes de fonts accessibles al públic", atès que la normativa no les ha definit. És una infracció habitual. Cal demanar-ne el consentiment.

IMPORTANT

Si tenim **dades recollides**:

- **Sense consentiment**: no el tenim, i cal eliminar les dades immediatament o demanar-lo.
- **Amb consentiment**: les dades es poden conservar mentre siguin actuals i el consentiment estigui vigent. No es poden tractar per temps indefinit perquè no s'ajusta a la normativa.

SABIES QUE...

Quan enviem comunicacions a persones jurídiques, ho fem en realitat a persones físiques d'aquestes organitzacions. Es consideren dades de contacte, no dades particulars (exceptuant nom i cognoms), i el seu correu i telèfon seran els de la persona jurídica. L'LOPDGDD ens autoritza al tractament de les dades personals si ens limitem a les dades necessàries per a la seva localització professional i quan la finalitat sigui únicament mantenir relacions de qualsevol índole amb la persona jurídica a qui l'afectat presti els seus serveis; però si el destinatari decideix que no vol rebre més comunicacions, hem de deixar d'enviar-li.

IMPORTANT

En cas de dubte, dirigiu-vos al vostre departament legal o al vostre delegat de protecció de dades.

4. Responsable del tractament de dades

L' RGPD estableix que la figura principal del tractament de dades és el **responsable del tractament**:

[...] «responsable del tractament» o «responsable»: la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o organisme que, sol o conjuntament amb altres, determini els fins i mitjans del tractament; si el dret de la Unió o dels estats membres determina els fins i mitjans del tractament, també podrà el dret de la Unió o dels estats membres establir el responsable del tractament o els criteris específics per al seu nomenament.

4.1. Obligacions

El responsable del tractament de les dades personals decideix com es tracten les dades i amb quina finalitat. A més, té certes **obligacions** que no pot passar per alt si vol complir amb la normativa, ja que en cas contrari pot ser sancionat.

4.1.1. El principi de responsabilitat proactiva

La **novetat més rellevant** que ha introduït la nova regulació és el principi de responsabilitat proactiva, que trasllada al responsable del tractament de les dades la responsabilitat d'aplicar la normativa i, a més, en cas necessari, demostrar que ho fa.

El responsable del tractament de dades ha d'aplicar mesures tècniques i organitzatives per garantir i poder demostrar que el tractament de dades personals compleix el Reglament:

- Ha d'analitzar les dades que tracta, amb quines finalitats ho fa i quin tipus d'operacions de tractament realitza.
- A partir d'aquest coneixement, haurà de determinar com s'aplicaran les mesures que la normativa preveu i assegurar-se que són les adequades per complir-la i que es pot demostrar davant els interessats i davant les autoritats de supervisió.

- Ha d'establir procediments a través dels quals garantir l'aplicació de la normativa de protecció de dades.
- Ha de poder demostrar davant de tercers l'efectiva aplicació i el compliment de la normativa de protecció de dades.

Mesures d'obligat compliment per al responsable del tractament de dades (i en ocasions per a l'encarregat) mitjançant les quals pot demostrar que està complint la normativa:

- La figura del delegat de protecció de dades (DPO)
- Els principis de protecció de dades des del disseny i per defecte
- El registre d'activitats de tractament
- L'anàlisi de risc
- L'avaluació d'impacte en la protecció de dades
- La notificació de violacions de seguretat

SABIES QUE...

Totes les administracions públiques estan obligades a tenir un delegat de protecció de dades (DPD/DPO); en el sector privat, només ho estan certes empreses o organitzacions.

Convé observar, però, que no totes aquestes mesures són obligatòries per a tots els responsables del tractament, per exemple, per al delegat de protecció de dades, que és únicament obligatori per a les organitzacions de més de 250 empleats o per a les que no superin aquesta xifra però que realitzin tractaments que puguin suposar un risc per als drets i les llibertats dels interessats, que no siguin ocasionals o que incloguin categories especials de dades o dades relatives a condemnes i infraccions penals (article 34 de l'LOPDGDD), atès que la complexitat de les mesures dependrà directament de la complexitat del tractament i del volum de dades que es tracten.

Per tant, totes les empreses, autònoms i entitats tenen l'obligació d'adoptar mesures que assegurin raonablement que, a priori, estan en condicions de complir el Reglament. L'objectiu és evitar als titulars de les dades uns danys que a posteriori pot ser molt difícil o impossible de reparar.

IMPORTANT

Aquest principi exigeix al responsable de dades personals una **actitud conscient, diligent i proactiva** en tots els tractaments.

EXEMPLE

En una campanya en què recollim dades de potencials clients amb una butlleta i ens donen les seves dades i el consentiment per tractar-les, com aplico el principi de responsabilitat proactiva?

1. Assegurant-me que la butlleta conté totes les dades necessàries per identificar la persona però cap d'innecessària.
2. Que la butlleta conté una referència a la nostra política de privacitat.
3. Que l'interessat signa la butlleta.
4. Conservant la butlleta per demostrar com he recollit les dades i el consentiment (ja sigui en format físic o bé escanejada).

4.1.2. El deure d'informació i transparència

Cal informar de forma **lleial i transparent** l'interessat en el moment de recollir o captar les seves dades. L'RGPD, a l'article 13, especifica la informació que s'ha de donar:

- La identitat i les dades de contacte del responsable.
- Les finalitats del tractament de les dades personals.
- La base jurídica del tractament (el compliment d'un contracte, el consentiment...).
- Els destinataris o les categories de destinataris de les dades personals i, si és el cas, la intenció del responsable de transferir dades personals a un tercer país o organització internacional (el simple emmagatzematge de dades en un núvol ubicat fora de la UE ja és transferència internacional).
- Les dades de contacte del delegat de protecció de dades, si escau.

Informació que garanteix un tractament de dades lleial i transparent:

- El termini durant el qual es conservaran les dades personals i els criteris utilitzats per determinar-lo.
- L'existència del dret a sol·licitar al responsable del tractament l'accés a les dades personals relatives a l'interessat i la seva rectificació o supressió, la limitació del tractament, l'oposició al tractament i el dret a la portabilitat.
- L'existència del dret a retirar el consentiment en qualsevol moment, sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada.
- El dret a presentar una reclamació davant d'una autoritat de control.
- Quan la comunicació de dades personals és un requisit legal o contractual o un requisit necessari per subscriure un contracte, i quan l'interessat està obligat a facilitar les dades personals i està informat de les possibles conseqüències de no facilitar aquestes dades.

Tota la informació ha d'estar disponible per a l'interessat quan se li demana que proporcioni les seves dades. S'incorpora a la butlleta o al formulari en què es registren les dades i es conserva ja sigui físicament o en format electrònic.

EXEMPLE

Una sabateria recull dades dels clients i dels clients potencials per fer promocions comercials. Al formulari (o butlleta) que utilitzi, haurà de col·locar un text similar a aquest:

Responsable del tractament	El responsable del tractament de les dades personals és: Sabateria La Bona Espardenya Carrer Major, 3 – 08140 Caldes de Montbui CIF: B-XXXXXXX
Finalitats del tractament	Les dades que ens proporcioni en aquest formulari s'utilitzaran exclusivament per enviar informació comercial del seu interès
Legitimació	El seu consentiment
Transferències internacionals	No es preveuen
Termini de conservació de les dades	Fins que l'interessat es doni de baixa o s'oposi al tractament de les seves dades personals
Comunicació de dades a tercers	No es preveu

En qualsevol cas, vostè té dret a accedir a les seves dades personals i a sol·licitar la seva rectificació, supressió, oposició o limitació del tractament dirigint-se per escrit a l'adreça indicada més amunt i adjuntant prova de la seva identitat. Té dret a retirar el consentiment prestat en aquest document en qualsevol moment. L'assisteix, també, el dret a presentar reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es) si considera vulnerat algun dels seus drets.

4.1.3. El registre d'activitats de tractament

La normativa obliga el responsable a **mantenir un registre** de tractament de dades personals. El seu format és lliure (document de Word, per exemple). Cal tenir-lo disponible per a una inspecció de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

El **contingut del registre per a cada tractament** que s'hagi identificat ha de ser:

- A.** Nom i dades de contacte del responsable i del delegat de protecció de dades, en cas que el tinguin designat.
- B.** Finalitats del tractament.
- C.** Descripció de les categories d'interessats i de les categories de dades personals.

- D. Categories de destinataris als quals es comunicaran les dades personals, inclosos els destinataris en tercers països, si és el cas.
- E. Si és el cas, les transferències de dades personals a un tercer país, inclosa la identificació d'aquest país.
- F. Quan sigui possible, els terminis previstos per a la supressió de les diferents categories de dades.
- G. Quan sigui possible, una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat.

EXEMPLE

Hem identificat aquests tractaments al nostre negoci: “gestió de clients”, “gestió de proveïdors”, “gestió comercial” i “gestió de recursos humans”.

Per fer el registre de tractaments, haurem de col·locar en un document una taula com la que veieu a continuació **per a cadascun** dels tractaments que hem identificat. A la de “gestió comercial” podem posar:

Finalitat	Gestionar les comunicacions comercials i les accions comercials que desenvolupa aquest comerç
Entitat responsable	Nom del comerç (adreça i NIF)
Categories de dades personals	Nom, cognoms, adreça postal, correu electrònic, mòbil
Tractaments	Recollida, classificació, conservació i ús en comunicacions comercials
Origen de les dades	Les proporcionen els mateixos interessats
Interessats (titulars de les dades)	Clients i clients potencials
Encarregats del tractament	Servei d'allotjament de dades al núvol. Cal indicar els servidors on s'emmagatzemen les dades.
Comunicacions de dades	No es preveuen. En cas afirmatiu, caldrà indicar quines (com per exemple, a les gestories per a la gestió de les nòmines).
Transferències internacionals	No es preveuen. En cas afirmatiu, cal indicar el país i tenir present que tractar les dades fora de la UE exigeix una autorització prèvia.
Termini de supressió	2 anys des de la seva última utilització. Aquesta dada ha de ser real.
Mesures de seguretat	Control d'accés a les dades mitjançant paraula de pas i xifrat de les dades i custòdia de les butlletes en paper en un armari tancat amb clau. Cal indicar les mesures tècniques i organitzatives reals adoptades.

4.1.4. Temps de retenció de les dades

Les dades personals no es poden conservar indefinidament; el temps de conservació o retenció ha de ser delimitat perquè la finalitat per a la qual es van obtenir ja no es pot complir. El termini dependrà del tipus de dada i la seva finalitat.

Moltes dades personals són objecte de tractament per relació contractual amb el client i el termini acaba amb aquesta relació. D'altra banda, tot i que s'hagi extingit la relació contractual, poden continuar tenint obligacions legals que permetin el tractament lícit de dades, com per exemple, quan acaba la relació comercial, hi ha l'obligació legal de conservar les factures 6 anys segons el Codi de comerç, tot i que el termini a efectes fiscals és de 4 anys des de la data de presentació de l'últim impost.

La llei limita explícitament la conservació de determinades dades, però no és el cas de les dades obtingudes amb finalitats comercials i el corresponent consentiment explícit de l'interessat, que es poden conservar i utilitzar mentre aquest no en sol·liciti la baixa.

EXEMPLE

Les dades d'un contracte només es podran guardar mentre estigui vigent més el termini que correspongui per llei.

IMPORTANT

Atès que s'ha fixat un termini de conservació per a cada categoria de dades, caldrà també establir els **mecanismes per eliminar-les** un cop vençut el termini de conservació.

4.1.5. Relació amb l'encarregat del tractament

És molt habitual delegar el tractament de dades a un tercer, i la normativa ja preveu la figura de **l'encarregat del tractament**:

*[...] «**encarregat del tractament**» o «encarregat»: la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o organisme que tracti dades personals per compte del responsable del tractament.*

La normativa exigeix que el responsable del tractament triï un encarregat que ofereixi prou garanties per aplicar mesures tècniques i organitzatives apropiades, de manera que el tractament sigui conforme a la normativa i garanteixi la protecció dels interessats.

SABIES QUE...

L'encarregat del tractament no pot recórrer a un altre encarregat sense l'autorització prèvia per escrit, específica o general, del responsable.

A. L'encarregat del tractament es regirà per un **contracte d'encàrrec de tractament de dades personals** o un altre acte jurídic, d'acord amb el dret de la UE o dels estats membres, que vinculi l'encarregat respecte al responsable i estableixi l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals i categories d'interessats, i les obligacions i drets del responsable.

L'RGPD, a l'article 28.3, deixa ben clar quin és el **contingut mínim** d'aquest contracte:

A. L'encarregat tractarà les dades personals únicament seguint instruccions documentades del responsable, incloent-hi les transferències de dades personals a un tercer país.

B. L'encarregat garantirà que les persones al seu càrrec autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa estatutària.

C. L'encarregat prendrà totes les mesures organitzatives i de seguretat necessàries.

D. L'encarregat no subcontractarà el tractament que se li encomani sense el permís oportú i per escrit del responsable del tractament, i haurà de ser diligent en la seva elecció, com el responsable ha de ser-ho per escollir l'encarregat.

E. L'encarregat assistirà el responsable, tenint en compte la naturalesa del tractament, a través de mesures tècniques i organitzatives apropiades, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir amb la seva obligació de respondre a les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats.

F. L'encarregat ajudarà el responsable a garantir el compliment de les obligacions en matèria de seguretat de les dades que estableix l'RGPD, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació a disposició de l'encarregat.

G. A elecció del responsable, l'encarregat haurà de suprimir o tornar totes les dades personals un cop finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimirà les còpies que puguin existir, llevat que sigui una obligació legal conservar-les.

H. L'encarregat posarà a disposició del responsable tota la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions establertes en aquest article, així com per permetre i promoure la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o d'un altre auditor autoritzat per l'esmentat responsable.

RECORDA

Quan gestionem qualsevol tipus de contractació que impliqui un tractament de dades personals, hem de saber quin és el rol de la nostra entitat: responsable o encarregat. Un cop determinat això, hem de vetllar perquè tots els tractaments que en derivin compleixin la normativa de protecció de dades.

No comprovar si els tractaments de dades personals s'ajusten a la normativa, inclosos els aspectes relacionats amb els contractes d'encàrrec de tractament, suposa infringir la normativa i pot comportar sancions, que poden repercutir en els responsables de la infracció.

PER SABER-NE MÉS

Podeu trobar més informació sobre com **preparar un contracte d'encàrrec de tractament de dades personals** a la guia de l'AEPD: <https://www.aepd.es/media/guias/guia-directrices-contratos.pdf>

Resum

El responsable del tractament de les dades personals que tracta un comerç és el mateix comerciant (ja sigui com a persona física o com a persona jurídica si opera sota alguna forma societària).

- A grans trets, les principals **obligacions com a responsable del tractament** són:
- Informar adequadament els clients i els clients potencials quan recollim les seves dades.
- Sol·licitar el consentiment als clients potencials (i als clients si es vol fer un ús intensiu de les comunicacions comercials).
- Signar contractes amb els empleats.
- Signar contractes amb tercers que tractin dades per compte nostre.
- Crear i mantenir un registre d'activitats de tractament.

5. El tractament de dades personals en el comerç

5.1. Accions comercials

El tractament de dades personals en **accions comercials** és molt habitual i s'ha de fer amb garanties: un tractament indegut pot donar lloc a sancions. Només podem tractar les dades de les quals som responsables si estem legitimats per fer-ho; per això cal el **consentiment informat i inequívoc** de l'interessat, i sobretot hem de poder demostrar que el tenim.

Per al tractament de dades cal comprovar que s'ha complert la normativa i evitar sancions. Les **mínimes cauteles** exigibles són:

- Verificar la legitimació per a l'enviament de comunicacions comercials. Si volem enviar una comunicació a algú que no ha mantingut ni mantindrà cap relació comercial directa amb nosaltres, hem de recórrer al consentiment com a legitimació per al tractament de les seves dades. Ha de ser explícit i hem d'estar en condicions de demostrar que l'hem obtingut.
- Si les dades provenen de tercers, hem de comprovar prèviament si qui ens facilita les dades les ha obtingut de manera lleial i transparent, és a dir, si ha informat adequadament els interessats sobre la finalitat de les dades i el fet que aquestes seran cedides per a usos comercials. Si qui ens cedeix (gratuitament o no) les dades no està en condicions de garantir-nos això, no podem utilitzar-les.

Adicionalment, en el moment d'enviar les comunicacions comercials, hem d'informar de quin és l'origen exacte de les dades, atès que no les hem obtingut nosaltres i no hem pogut complir el deure d'informació en recollir-les. Hem de ser transparents i no ocultar a l'interessat d'on les hem obtingut; si no, estem infringint el deure d'informar i podem ser sancionats.

5.1.1. Què cal tenir en compte quan es recullen dades per a finalitats comercials?

Quan es recullen dades per a accions comercials, cal:

- **Informar correctament** l'interessat en el moment de recollir les dades.
- **Obtenir el seu consentiment** per poder tractar les dades amb la finalitat d'enviar-li comunicacions comercials.

RECORDA

Si no s'informa correctament, el consentiment no és vàlid perquè manca lleialtat en la seva obtenció i no s'ha actuat de manera transparent. Aquest és el motiu més habitual de denúncia davant l'autoritat de control.

Butlletes

- En utilitzar una butlleta per recollir dades personals, cal tenir present que l'interessat:
- ha d'estar informat sobre les finalitats per a les quals es recullen les seves dades personals, i ha de donar el seu consentiment de forma **clara i explícita**.

Per fer-ho possible:

1. Cal actuar amb transparència i deixar ben clares les finalitats per a les quals es recullen les dades. Es pot posar el text en algun punt de la butlleta (el revers, per exemple), amb una lletra de mida normal (cal evitar la lletra petita) i on l'interessat pugui trobar la informació mínima esmentada anteriorment, quan hem parlat del deure d'informació.
2. Cal preveure que caldrà estar en condicions de demostrar que s'han recollit aquestes dades amb lleialtat i transparència, i això inclou molt especialment el consentiment. Cal posar un text com: *“Dono el meu consentiment perquè les meves dades personals siguin tractades per a les finalitats descrites en aquesta butlleta”*, amb una casella on digui “hi estic d'acord” que s'hagi de marcar expressament. No es permeten les caselles premarcades.
3. En el cas de les butlletes en paper, hi ha de constar la signatura de l'interessat, atès que la butlleta la podria haver emplenat qualsevol altra persona. En el cas de butlletes o formularis telemàtics, caldrà fer una acció positiva, com per exemple, marcar una casella.
4. Hi ha de constar la data per demostrar quan se'ns va donar el consentiment.

Newsletters

L'enviament de comunicacions comercials està regulat a l'LSSI (Llei de serveis de la societat de la informació), que permet enviar comunicacions comercials als clients que mantinguin o hagin mantingut una relació comercial amb nosaltres sobre productes iguals o similars.

Aquest tipus d'enviaments suposa tractament de dades personals i hem de respectar la normativa de protecció de dades. Per tant, hem d'obtenir el consentiment dels interessats que no són clients nostres per enviar-los la nostra *newsletter*.

Al peu de la *newsletter* hem d'informar el destinatari que rep la comunicació comercial sobre per a què ens va donar el seu consentiment, i hi haurem també d'afegir:

- un enllaç o forma per tal que l'interessat es doni de baixa i
- un enllaç a la nostra política de privacitat.

EXEMPLE

Un exemple de peu informatiu pot ser aquest:

Heu rebut aquest correu perquè esteu subscrits a la nostra newsletter. Tractem les vostres dades amb la finalitat d'informar-vos de les nostres activitats. Podeu exercir els vostres drets dirigint-vos per escrit a info@elnostreweb.com o bé a l'adreça postal que consta en la nostra política de privacitat.

Donar-me de baixa Política de privacitat

Targetes de fidelització

Les targetes de fidelització també són tractament de dades personals, en la mesura que associem uns descomptes o altres avantatges a les dades d'una persona física. Per tant, **en el moment de recollir les dades** per fer la targeta de fidelització, haurem d'actuar igual que amb les butlletes: informar-ne completament, especificar-ne la finalitat i recollir-ne el consentiment.

És molt probable que utilitzem les dades per fer promocions o, fins i tot, per oferir algun tipus de regal. Així que no ens podem limitar a la legitimació que ens donaria realitzar transaccions comercials perquè qualsevol altra acció faria que ens quedéssim sense base legal per al tractament.

Sorteigs

Els sorteigs conjunts són també una forma de promoció. Les dades que els interessats (participants) proporcionen per al sorteig són personals; **en el moment de recollir-les**, haurem d'actuar igual que amb les butlletes de captació de dades:

- Especificar amb quina finalitat recollim les dades.

- Demanar el consentiment de l'interessat.

Si volem utilitzar les seves dades per enviar-los comunicacions comercials, també els haurem de demanar el consentiment.

Hem d'evitar que la papereta o butlleta de participació en el sorteig quedi sense consentiment explícit, tant per a la participació com per a l'eventual cessió de les dades als membres de la nostra associació. No ens podem limitar a la legitimació que ens dona el sorteig, perquè qualsevol acció que anés més enllà faria que ens quedéssim sense base legal per al tractament.

Enquestes

Si es vol fer una enquesta d'opinió als clients (i clients potencials) o sobre les seves preferències de consum, segurament l'encarregarem a una empresa externa. Si l'enquesta no és anònima i cal demanar dades de contacte o alguna altra dada, haurem de demanar el consentiment i explicar què farem amb les seves dades. Cal seguir el procediment de les butlletes.

5.1.2. Formalitats que cal seguir en les comunicacions comercials

Les comunicacions comercials poden ser invasives. De fet, gran part de les reclamacions a l'AEPD tenen l'origen en comunicacions comercials.

Per evitar aquests problemes, que també donen mala imatge al negoci, hem de ser molt transparents en les comunicacions comercials. Cal indicar:

- **Per què** les enviem (l'interessat està subscript a la nostra *newsletter*).
- **D'on hem obtingut les dades** (l'interessat es va subscriure a la *newsletter* i ens va donar el seu consentiment).
- **Com donar-se de baixa** de les comunicacions o revocar el consentiment. Ha de ser un sistema gratuït, fàcil i ràpid; per això el millor és la baixa automàtica des del mateix butlletí.

En el cas que tinguem dubtes, hem d'adreçar-nos a l'AEPD per fer-li les consultes corresponents o contactar amb un professional especialista en protecció de dades.

5.1.3. Campanyes i accions amb suport institucional

És habitual comptar amb suport institucional per desenvolupar o dur a terme campanyes i accions de promoció, especialment en sectors com el del petit comerç. Les convocatòries

d'ajuts poden incloure requisits en matèria de protecció de dades per a la seva concessió.

Cal saber que les diferents institucions tenen l'obligació de comprovar si el tractament de les dades personals que es fa en l'àmbit de les accions que subvencionen s'ajusta a la normativa.

RECORDA

Abans d'autoritzar l'ús del logotip de l'administració, cal verificar que tots els tractaments de dades que derivin de les campanyes i accions de promoció s'ajusten a la normativa per evitar qualsevol responsabilitat derivada d'infraccions en els tractaments.

5.1.4. Encàrrecs a tercers (empreses de màrqueting i de serveis)

Sovint cal encarregar a tercers determinades tasques per a les quals no disposem de recursos. En accions comercials, és habitual recórrer a empreses de màrqueting o de serveis per recollir dades en butlletes o fer enquestes entre els nostres clients i clients potencials, etc. Hem de saber que estem fent un **encàrrec de tractament de dades**. D'acord amb la normativa:

- Nosaltres (l'entitat comercial a la qual assessorem) serem els **responsables del tractament** d'aquestes dades (decidirem quines dades es recullen, per quin mitjà i quin ús se'n farà).
- L'empresa contractada per fer aquest servei serà **l'encarregada del tractament**.

Com ja hem vist, en aquests casos ens caldrà signar un **contracte d'encàrrec de tractament** amb l'empresa que hàgim escollit.

Podem utilitzar el model de la pàgina web de l'APDCAT (en català https://apdcat.gencat.cat/ca/documentacio/RGPD/altres_documents_dinteres/guia_sobre_lencarregat_del_tractament_al_rgpd/) o les directives de l'AEPD (en castellà <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-10/guia-directrices-contratos.pdf>).

5.2. La presència a les xarxes socials

Malgrat que, com a negoci, tinguem presència a les xarxes socials i hi hagi persones que ens **segueixin lliurement**, ho hem de considerar un tractament i no està permès extreure les dades personals per fer accions comercials i, per tant, no tenim legitimitat per enviar comunicacions sense consentiment.

RECORDA

Si tenim presència a les xarxes socials, ho hem de considerar un tractament de dades personals i ho hem d'incloure al registre d'activitats. El número de telèfon i el sobrenom (*nickname*) utilitzat es consideren dades personals.

EXEMPLE

Si tenim compte a Facebook, no podem utilitzar els correus electrònics dels seguidors per enviar-los promocions o contactar amb ells. No es pot considerar que el seguiment del perfil de Facebook possibiliti l'enviament de comunicacions comercials.

5.3. La venda per Internet

Cada cop és més freqüent el comerç electrònic.

Tant si tenim botiga en línia pròpia com si venem els nostres productes a través de diferents plataformes, hem de tenir en compte que les dades que tractem requereixen una legitimació per fer-ho.

Si hi ha **compravenda**, les dades que recollim són necessàries per complir amb el contracte i no ens cal consentiment. Sí que hem d'informar que recollim les dades per a aquestes finalitats, però és evident que si no ens les proporciona, no podem servir-li el producte. El mateix passa quan el client ens vol **retornar un producte**: forma part de la relació comercial.

Ara bé, si un **client potencial** ens envia, per exemple, un correu per demanar-nos detalls sobre un producte que oferim, hem de tenir present que estem legitimats per respondre la pregunta que ens fa, però res més. No podem utilitzar les seves dades per enviar-li promocions.

En una botiga en línia pròpia, ens hem de preocupar d'informar correctament allà on recollim dades personals, ja sigui de qui ens consulta o de qui ens compra. Si volem enviar-li comunicacions comercials, hem de demanar expressament el seu consentiment.

En vendes realitzades **en plataformes**, qui recull dades és la plataforma, que ens les cedeix per contactar amb el client. Aquestes són també dades personals. Les hem de tractar com a tals, i haurem d'informar i demanar consentiment si volem enviar comunicacions comercials.

5.3.1. Tractaments de dades habituals en el comerç en línia

- Si tenim una botiga en línia, a més de la política de privacitat corresponent i els avisos allà on recollim dades personals, hem de disposar d'una política de galetes vàlida i visible.
- Si utilitzem passarel·les de pagament, les dades del pagament també són dades personals, i hem de comprovar que no s'emmagatzemaran enlloc.
- Si utilitzem serveis de missatgeria o similars per enviar els productes, hem de comprovar que les dades que comuniquem a l'empresa corresponent es tracten d'acord amb el contracte de serveis i res més.
- Si cobrem amb TPV, hem d'habilitar mesures perquè el titular ens comuniqui les seves dades de manera segura.
- Si els productes que venem poden donar pistes sobre la salut o la vida sexual del comprador, cal tractar-les amb la màxima cura i confidencialitat. Són dades especialment protegides.

Moltes de les plataformes existents ja cobreixen alguns o tots aquests aspectes i no deixen marge per a la negociació (contractes d'adhesió).

5.3.2. Política de *cookies* (galetes)

SABIES QUE...

Una galeta és un arxiu que crea un lloc web per obtenir petites quantitats de dades de l'usuari que està navegant. La galeta s'instal·la en el navegador de l'usuari i aquesta informació pot ser consultada després per l'administrador del lloc web.

Si tenim botiga en línia pròpia o, simplement, una pàgina web del nostre comerç, hem de tenir una política de galetes. La seva regulació es troba a l'LSSI (Llei de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic).

La normativa ens permet utilitzar galetes quan l'usuari hagi estat clarament informat que el lloc web les utilitza i instal·la al seu ordinador i n'hagi donat el consentiment. Aplicarem els mateixos criteris de lleialtat i de transparència que s'apliquen a la resta de dades personals.

No cal informar sobre les galetes que:

- Permeten únicament la comunicació entre l'equip de l'usuari i la xarxa.
- Permeten estrictament prestar un servei expressament sol·licitat per l'usuari.

COM INFORMO ALS MEUS USUARIS I COM OBTINC EL SEU CONSENTIMENT?

INFORMAR	COM?	→ Clarament → De forma adequada al tipus de públic de la web
	DE QUÈ?	→ Què són les galetes, com funcionen i quin tipus hi ha → Finalitat de la seva instal·lació → Ús que se'ls donarà → Com revocar el consentiment

Cal habilitar un avís (pot ser emergent o fix) a la pàgina web que informi l'usuari sobre l'existència de galetes la primera vegada que la visiti i li permeti enllaçar amb la nostra política, on es donaran els detalls de les galetes que es proposa utilitzar (tipologia, durada...), i donar el consentiment per al seu ús. Podeu consultar la guia que ha fet sobre la matèria l'AEPD. https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/guia-cookies_1.pdf

5.3.3. Política de privacitat

La normativa també obliga a tenir una política de privacitat a la web. El format és lliure, però ha d'estar disponible mitjançant un enllaç accessible des de tots els punts de la pàgina. El seu **contingut mínim** és el següent:

- **Finalitat del tractament:** a què es destinen les dades i la base jurídica.
- La legitimació del tractament, la relació contractual, el consentiment... Quan s'al·leguen **interessos legítims**, caldrà indicar-los, siguin del responsable o d'un tercer.
- **Destinataris** de les dades personals si s'ha previst cap cessió o comunicació de dades. Alerta perquè la publicació a la web o les xarxes socials es considera una cessió.
- Intenció de **transferir dades personals** a un tercer.
- **Termini** durant el qual es conservaran les dades o els criteris utilitzats.
- Existència dels **drets de l'interessat:** accés, rectificació, supressió o dret a l'oblit, limitació, oposició al tractament i portabilitat de les dades.
- Si es recull **consentiment**, dret a retirar-lo en qualsevol moment, sense caràcter retroactiu.
- Dret a presentar una **reclamació** davant d'una autoritat de control.

- Si existeix un **requisit legal** o contractual pel qual és obligat facilitar les dades i quines són les possibles conseqüències de no fer-ho.
- En el cas d'existència de **decisions automatitzades**: lògica aplicada, importància i conseqüències previstes per a l'interessat.

RECORDA

Si demanem el consentiment, hem d'estar en condicions de demostrar que se'ns ha donat.

PER SABER-NE MÉS

Podeu trobar més informació sobre com redactar la vostra política de privacitat i com informar correctament els interessats a la següent guia de l'AEPD: <https://www.aepd.es/media/guias/guia-modelo-clausula-informativa.pdf>

5.4. El telemàrqueting telefònic i el deure d'informar

Les trucades telefòniques amb finalitats comercials són equivalents a les altres formes de comunicació comercial i s'han de tractar igual. Per tant, hem d'informar adequadament els destinataris que rebin les nostres trucades comercials i recollir el seu consentiment.

- 1.** Hem d'identificar-nos correctament. La normativa vigent no permet trucades des de línies amb numeració oculta perquè genera indefensió de l'interessat.
- 2.** Hem d'indicar clarament d'on hem obtingut les dades de l'interessat. És una qüestió de transparència. Haurem de dir si hem obtingut les dades del mateix interessat o si ens les ha cedit una altra entitat o empresa.
- 3.** Hem d'indicar a l'interessat que té la possibilitat d'exercir els seus drets i de presentar una reclamació a l'autoritat de control, exactament com si es tractés d'una comunicació escrita.

IMPORTANT

Si encarreguem aquesta feina a una empresa especialitzada, hem de signar un contracte d'en-càrrec de tractament i ens hem d'assegurar que l'empresa compleix aquestes formalitats. La normativa ens farà responsables a nosaltres si no s'informa correctament l'interessat, i això podria derivar en sanció econòmica.

5.5. La videovigilància i les dades biomètriques

La normativa considera la imatge d'una persona una dada personal de caire biomètric:

*[...] «**dades biomètriques**»: dades personals obtingudes a partir d'un tractament tècnic específic, relatives a les característiques físiques, fisiològiques o conductuals d'una persona física, que permetin o confirmin la identificació única d'aquesta persona, com imatges facials o dades dactiloscòpiques.*

La normativa restringeix de forma severa el tractament de dades biomètriques, i únicament el permet per a l'exercici de drets específics del responsable del tractament o de l'interessat en l'àmbit del dret laboral i de la seguretat i la protecció social.

La videovigilància és acceptada per la normativa, com també el control d'accés a un edifici amb un sistema de control d'empremta digital. És molt freqüent la utilització de sistemes de videovigilància als comerços, i l'evolució de la tecnologia ha permès disposar de sistemes fiables i assequibles per a aquesta funció, la qual cosa ha contribuït a la seva popularització.

SABIES QUE...

Segons la normativa, no cal tenir en compte les càmeres de circuit tancat que emeten imatge en directe. Només ens hem de preocupar dels sistemes que enregistren les imatges i en possibiliten un ús posterior.

Requisits referits a les càmeres de videovigilància

- Abans de posar-la en funcionament, cal incloure el tractament al registre d'activitats i determinar-ne la finalitat (típicament serà de seguretat o control laboral).
- En els accessos a la zona videovigilada i en lloc visible, s'ha de posar un o diversos cartells que informin que s'accedeix a una zona videovigilada. El cartell ha d'indicar de forma clara la identitat del responsable de la instal·lació, al qual cal dirigir-se per exercir els drets que preveu la normativa de protecció de dades i obtenir més informació sobre el tractament de les dades personals. L'AEPD en disposa d'un model (<https://www.aepd.es/media/fichas/cartel-videovigilancia.pdf>).
- Les càmeres només poden captar imatges de l'interior del comerç, no de la via pública (només una franja mínima dels accessos) ni dels terrenys i habitatges confrontants o de qualsevol altre espai aliè.
- Si s'usen càmeres orientables o amb zoom, cal la instal·lació de màscara de privacitat per evitar captar imatges de la via pública, terrenys i habitatges de tercers.
- La contractació d'un servei de videovigilància extern o la instal·lació de les càmeres per un tercer no eximeix del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades, i haurem

de vetllar per tal que els cartells informatius s'instal·lin amb les mateixes garanties i les càmeres no gravin espais públics. El servei de videovigilància contractat a un tercer requerirà també tenir el contracte d'encàrrec de tractament de dades personals corresponent.

- L'accés a les imatges ha d'estar restringit a les persones designades pel responsable del tractament (o sigui, el titular del comerç).
- Si l'accés a les imatges es fa via Internet, es restringirà amb un codi d'usuari i una contrasenya (o un altre mitjà que en garanteixi la identificació i l'autenticació unívoca), que només coneixeran les persones autoritzades.
- Si el sistema de gravació està ubicat al comerç, caldrà situar-lo en un lloc vigilat o d'accés restringit. Les imatges gravades només seran accessibles pel personal autoritzat.
- Les imatges es conservaran durant un termini màxim d'un mes des de la captació; després s'hauran d'esborrar.
- Les imatges que s'utilitzin per denunciar delictes o infraccions s'acompanyaran a la denúncia i les conservaran les forces i cossos de seguretat o els tribunals que les requereixin (i per a cap altre fi).
- La petició d'imatges per part dels cossos policials es farà en el marc d'actuacions judicials o policials, i el requeriment al responsable del tractament serà el document que l'empari per cedir dades a aquests o als jutjats i tribunals que els requereixin.

RECORDA

Com a tècnics responsables, hem de saber que els comerciants no poden:

- Orientar les càmeres a la via pública i els edificis propers o contigus. Si cal gravar l'entrada del comerç, s'han de posar les càmeres mirant la porta i els accessos.
- Desar les imatges més d'un mes (des que es capten), excepte si les hem aportat en una denúncia policial o ho requereix un jutjat o cos policial.

5.6. Geolocalització i accions comercials

Amb les dades de geolocalització es pot fer un **seguiment de la ubicació dels usuaris**. Es considera una dada personal perquè pot identificar una persona física. En el món tecnològic, les possibilitats són tan àmplies que poden envair la privacitat.

EXEMPLE

Els geolocalitzadors dels cotxes permeten una empresa saber-ne en tot moment la ubicació. És freqüent que els comercials o altres empleats facin ús dels vehicles de l'empresa i que aquests vehicles estiguin equipats d'un sistema GPS que permeti la seva geolocalització. Aquest és un ús legítim pel que fa a la protecció de dades perquè el propietari dels vehicles té interès a tenir-los localitzats per prevenir-ne el robatori o comprovar que són a la zona geogràfica determinada en el contracte. Ara bé, el dispositiu també permet saber quin ús en fa el treballador, quines zones visita, on s'atura i altres dades no rellevants per a l'empresa, com és un ús privat del vehicle fora

de l'horari laboral.

En tots els casos en què una persona diferent del comerciant propietari del vehicle en faci ús (p.e., empleats), és necessari que se la informi de la instal·lació d'aquests sistemes de forma expressa, clara i inequívoca. També cal informar-la sobre l'exercici dels seus drets d'accés, rectificació, limitació del tractament i supressió.

Atès que no es pot extralimitar el control permès fora de la jornada laboral de l'empleat, en el cas que aquest faci un ús privat del vehicle, cal que disposi d'un mecanisme que en permeti la desconexió.

En l'àmbit del **comerç electrònic**, les dades de localització poden incloure el país, la regió, la ciutat, el codi postal, la latitud, la longitud i la zona horària. Es poden determinar paràmetres com el domini, la velocitat de connexió i el proveïdor d'accés a Internet. Ajuda a calcular les despeses d'enviament i anticipar-ne el cost.

En **botigues físiques**, permet dirigir el trànsit a establiments concrets. Té l'avantatge de limitar les campanyes a àrees geogràfiques i adaptar-les en funció de la localització de l'usuari per maximitzar la ràtio de resposta, amb la qual cosa es dirigeix el trànsit als comerços desitjats. A més, es pot accedir a un públic objectiu d'un lloc físic concret amb campanyes geolocalitzades i arribar a una audiència interessada en un producte o servei concret segons la localització.

Ara bé, pot ser que tots aquests avantatges, que el comerciant percep com a tals, el client els percebi com a invasius. Per tant, cal reflexionar sobre la legitimitat d'aquest tractament.

La legitimació que proporciona l'interès legítim no pot abastar les accions comercials fonamentades en dades de geolocalització. Sí que poden fonamentar un control (per exemple, quan un venedor porta vehicle d'empresa en horari laboral), però mai cap tipus d'acció comercial. L'única legitimació possible en aquests casos és el consentiment.

Quan aquest tipus d'accions comercials es vehiculen a través d'aplicacions per a telèfons mòbils, cal comprovar que les aplicacions informen correctament l'usuari.

Resulta necessari, doncs, comprovar que les aplicacions que utilitzen aquestes dades de geolocalització informen correctament de com ho faran i quin serà el seu abast. La seva instal·lació ja comporta el consentiment explícit conforme a la normativa, i l'usuari ha de saber quines dades s'utilitzaran per tal que el consentiment sigui vàlid.

6. El règim sancionador

Els comerciants estan obligats a complir la normativa de protecció de dades personals. El règim sancionador s'ha tornat més sever amb el nou RGDP, i l'import de les sancions pot anar lligat a les xifres de facturació del grup d'empreses al qual es pertany.

IMPORTANT

Segons l'LOPDGDD, es considera:

- **Infracció molt greu** no complir en matèria de tractament de dades sobre el consentiment i l'ús de les dades personals si és diferent del que s'ha declarat.
- **Infracció lleu** l'incompliment del deure d'informació.

L'LOPDGDD remet a l'RGDP per concretar les sancions: no existeix un mínim establert però sí un límit superior, que pot arribar als 20.000.000 d'euros com a màxim o, si és una empresa, a una quantia equivalent al 4% com a màxim del volum de negoci total anual global de l'exercici financer anterior si aquesta és superior.

En l'àmbit de les **administracions públiques**, l'RGPD va deixar oberta la porta a equiparar-les a les entitats privades en matèria sancionadora. L'LOPDGDD, però, ha mantingut el règim anterior, pel qual les administracions i les entitats públiques no poden ser sancionades econòmicament.

Així, l'article 77 de l'LOPDGDD deixa clar que determinades entitats només podran ser sancionades amb una advertència, però també que l'autoritat proposarà la iniciació d'actuacions disciplinàries si hi ha prou indicis. El procediment i les sancions seran les que estableixi la legislació. Quan les infraccions siguin imputables a autoritats i directius, la sanció inclourà una amonestació amb denominació del càrrec responsable i se n'ordenarà la publicació al Butlletí Oficial que correspongui.

IMPORTANT

Que no recaigui sanció econòmica sobre l'entitat de dret públic que hagi comès la infracció no vol dir que els responsables no puguin ser sancionats. Cal acudir al règim disciplinari que correspongui.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Desenvolupament
Econòmic, Turisme i Comerç