


GUIA SOBRE PROTECCIÓ DE DADES COMERCIANTS



Diputació
Barcelona



**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

01. Què són les de dades personals?	
 Què vol dir tractament de dades?	6
La legitimació del tractament de dades personals	7
El consentiment	8
02. Qui és el responsable del tractament de dades?	8
Les obligacions del comerciant com a responsable del tractament	8
El principi de responsabilitat proactiva	9
El deure d'informació i transparència	10
El registre d'activitats de tractament	12
El temps de retenció de les dades i el tractament de les dades antigues	14
03. Quins són els drets que s'han de garantir?	15
L'exercici dels drets	16
04. El tractament de dades personals en els comerços	18
Accions comercials	18
Campanyes individuals: què hem de tenir en compte quan recollim dades?	18
Formalitats que cal seguir en les comunicacions comercials	22
Encàrrecs a tercers (empreses de màrqueting i de serveis)	23
La videovigilància	23
La presència a les xarxes socials	25
La venda per Internet	26

Tractaments de dades habituals en el comerç en línia	27
Política de cookies (galletes)	28
Política de privacitat	29
El telemàrqueting telefònic i el deure d'informar	31
05. El règim sancionador	32

PRESENTACIÓ

Per què és important la protecció de dades?

Com a població consumidora ens garanteix un control de les nostres dades personals, i com a comerciants haurem de garantir el control de les dades de la nostra clientela.

Per a què serveix?

Doncs per garantir els drets i les obligacions tant de les persones consumidores com dels comerciants.

Quina és la normativa que obligatòriament hem de complir?

- El **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016** (RGPD, Reglament general de protecció de dades).
- 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.

01. QUÈ SÓN LES DE DADES PERSONALS? QUÈ VOL DIR TRACTAMENT DE DADES?

Les dades personals són tota **informació sobre una persona física** (l'interessat): nom, número d'identificació, dades de localització, identificador en línia i elements de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social de la persona.

El RGPD centra l'atenció en el **tractament de dades**: qualsevol operació amb dades personals o conjunts de dades, automatitzada o no, com 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.

Qualsevol acció amb una dada és un tractament.

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>

LA LEGITIMACIÓ DEL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

La normativa europea preveu **sis possibles legitimacions**. 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.
- 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

Si un client demana factura, li demanarem NIF, nom i cognoms, adreça. Amb quina legitimació ho podem fer? Amb la de l'execució i el compliment d'un contracte de compravenda i l'obligació legal d'emetre la factura.

No tenim legitimació

Cal demanar consentiment al client potencial a qui volem enviar publicitat.

EL CONSENTIMENT

El consentiment és la manifestació de voluntat **lliure, específica, informada i inequívoca** per la qual l'interessat accepta, per declaració o acció afirmativa, el tractament de les seves dades. Per consentir **s'ha de demostrar que es diu sí** omplint una fitxa, marcant una casella, fent clic al botó "Acceptar", etc.

02. QUI ÉS EL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT DE DADES?

La figura principal del tractament de dades és el **responsable del tractament**. És la persona física o jurídica, autoritat pública, servei o organisme que, sol o conjuntament amb altres, determina els fins i mitjans del tractament.

LES OBLIGACIONS DEL COMERCIANT COM A RESPONSABLE DEL TRACTAMENT

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 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.

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.

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

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?

Assegurant-me que la butlleta conté totes les dades necessàries per identificar la persona però cap d'inecessària.

Que la butlleta conté una referència a la nostra política de privacitat.

Que l'interessat signa la butlleta.

Conservant la butlleta per demostrar com he recollit les dades i el consentiment (ja sigui en format físic o bé escanejada).

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).

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

El nostre negoci de sabateria recull dades dels clients i clients potencials per fer promocions comercials. Al formulari (o butlleta) que utilitzem, haurem de facilitar la informació següent:

Responsable del tractament	Sabateria La Bona Espardenya Carrer Major, 3, 08140 Caldes de Montbui CIF B-XXXXXXX
-----------------------------------	---

Finalitats del tractament	Les dades que ens proporcionis 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.

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 i cal tenir-lo disponible per a una inspecció de l'AEPD.

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

- A.** Nom i dades de contacte del responsable.
- 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 per a un negoci estàndard: “Gestió de clients”, dades personals dels nostres clients; “Gestió de proveïdors”, dades personals dels nostres proveïdors; “Gestió comercial”, dades personals de contacte per a comunicacions comercials, i “Gestió de recursos humans”, dades del nostre personal, en el cas de tenir-ne. Com podem fer el registre de tractaments?

Podeu posar en un document una taula com la que es veu 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	El Nostre Comerç, SCP – C/ Major, s/n, 08000 La Nostra Població – NIF/CIF XXXXXXXX

Categories de dades personals	Nom i 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 de la botiga 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.
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 tècniques i organitzatives 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.

El temps de retenció de les dades i el tractament de les dades antigues

Amb la normativa anterior s'acceptava el consentiment tàcit; ara, amb la nova normativa, cal un **consentiment explícit**.

Si tenim **dades recollides**:

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

EXEMPLE

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

03. QUINS SÓN ELS DRETS QUE S'HAN DE GARANTIR?

Dret d'informació i transparència: l'interessat té dret a ser informat de manera clara, lícita, lleial i transparent sobre el tractament de les seves dades i no n'ha de tenir cap dubte.

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 comunicui 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 està obligat a fer-ho sense dilació indeguda (circumstàncies de l'article 17 del Reglament). És possible que el responsable estigui obligat a conservar les dades (essencialment per motius legals) 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.

L'EXERCICI DELS DRETS

L'exercici d'aquests drets ha de gestionar-se segons la normativa si no es vol incórrer en una infracció.

Quan es rep una petició d'exercici de drets, cal comprovar la **identitat** de la persona i justificar la **recepció de la sol·licitud**.

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. Tenim **un mes** per contestar.

- Si es demana el dret d'accés, donarem la informació que tenim de l'interessat i informarem del seu origen.
- Si se'ns demana rectificar dades, ho farem i informarem l'interessat que hem atès la sol·licitud i hem rectificat les dades.
- Si la sol·licitud és d'oposició o de supressió, haurem de mirar si cal seguir tractant les dades i contestarem. Si podem fer-ho, ho farem i n'informarem l'interessat. Si no podem, l'informarem del motiu.

Haurem d'informar l'interessat que, si no està d'acord amb la decisió, pot presentar reclamació d'avant l'AEPD (Agència Espanyola de Protecció de Dades).

04. EL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS EN ELS COMERÇOS

ACCIONS COMERCIALS

El tractament de dades personals en **accions comercials** s'ha de fer amb garanties: un tractament indegut pot donar lloc a sancions. No més 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.

Aquí ens centrarem en la recollida del consentiment, ja que és el cas més freqüent, però cal tenir present que existeixen altres legitimacions del tractament, com ara la relació contractual o l'interès legítim del comerciant. Per establir aquests casos, us recomanem buscar l'assistència d'un professional especialista en protecció de dades.

Campanyes individuals: què hem de tenir en compte quan recollim dades?

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.

Si no informem correctament que volem enviar comunicacions comercials, el consentiment no serà vàlid, perquè haurem estat deslleials en la seva obtenció i no haurem estat transparents quan li hem explicat la finalitat a l'interessat.

Aquesta manca d'informació a l'interessat és el motiu més habitual de denúncia davant l'autoritat de control.

BUTLLETES

En utilitzar una butlleta per recollir dades personals:

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, amb una lletra de mida normal (cal evitar la lletra petita) i on l'interessat pugui trobar la 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. 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 han de respectar la normativa de protecció de dades. Cal obtenir el consentiment dels interessats que no són clients.

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.

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.

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.

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 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**.

En aquests casos, ens caldrà signar un **contracte d'encàrrec de tractament** amb l'empresa. 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>).

LA VIDEOVIGILÀNCIA

La tecnologia ha permès disposar de sistemes de videovigilància fiables i assequibles als comerços. La normativa considera dades biomètriques les dades personals, obtingudes a partir d'un tractament tècnic, en relació a característiques físiques, fisiològiques o conductuals d'una persona física que en permetin la identificació.

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 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 màscares 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. El servei de video-

vigilància 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). En cap cas poden fer-ho els clients.
- Si l'accés a les imatges es fa via Internet, es restringirà amb un codi d'usuari i una contrasenya.
- Si el sistema de gravació està ubicat al comerç, caldrà situar-lo en un lloc vigilat o d'accés restringit. Les imatges gravades no més 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).

PER SABER-NE MÉS

Per a més informació, podeu consultar la *Guía sobre el uso de videocámaras para seguridad y otras finalidades* (<https://www.aepd.es/media/guias/guia-videovigilancia.pdf>).

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 consi-

derar 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.

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.

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 legitimitació 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 legítimats 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 haurèm d'informar i demanar consentiment si volem enviar comunicacions comercials.

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).

Política de cookies (galletes)

SABIES QUE...

Una galleta és un arxiu que crea un lloc web per obtenir petites quantitats de dades de l'usuari que està navegant. La galleta 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 galletes. 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 galletes 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 galletes que:

- Permeten únicament la comunicació entre l'equip de l'usuari i la xarxa.

- Permeten estrictament prestar un servei expressament sol·licitat

COM PUC INFORMAR ELS MEU USUARIS I OBTENIR 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. http://www.aepd.es/sites/default/files/2019-12/guia-cookies_1.pdf

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.
- **Destinatari** 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.

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>

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 rebien 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.

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.

Si encarreguem aquesta feina a una empresa especialitzada, hem de signar un contracte d'encàrrec 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.

05. EL RÈGIM SANCIONADOR

Com a comerciants, estem obligats a complir la normativa de protecció de dades personals. El règim sancionador s'ha tornat més sever, i l'import de les **sancions** pot anar lligat a les xifres de facturació de l'empresa sancionada.

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 o a un 4% del volum de negoci total anual si l'import és superior.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Desenvolupament
Econòmic, Turisme i Comerç