

- Expediente N.º: EXP202211953 (PS/00080/2023)

RESOLUCION DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 30/09/22, D. **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirigía contra la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web *****URL.1** (la parte reclamada), por la presunta vulneración de la normativa de protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), y contra la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI).

Los motivos en que basaba la reclamación son:

*“La empresa IURIS MARKETING S.L. (actual CHATWITH.IO WORLDWIDE S.L.) es propietaria de la web *****URL.1**.*

La empresa reclamada, trata los datos de carácter personal de los visitantes que acceden al sitio web, obteniéndolos tanto directamente de los interesados mediante solicitudes de información cuando estos intentar contactar con los abogados que se publicitan en la página, como mediante la utilización cookies que se instalan en el equipo informático del visitante al consultar la página web. Así lo informa, el propio responsable del tratamiento mediante un mensaje que aparece al acceder a iurisnow.com, en una ventana emergente que se superpone a la ventana principal y que bajo el título “Privacidad y transparencia” informa al usuario de que tanto el propietario del sitio web como sus socios realizan el tratamiento de los datos de carácter personal de los interesados.

Concretamente, se indica en la primera parte del texto informativo, que “Nosotros y nuestros socios utilizamos cookies para Almacenar o acceder a información en un dispositivo. Nosotros y nuestros socios usamos datos para Anuncios y contenido personalizados, medición de anuncios y del contenido, información sobre el público y desarrollo de productos”, al mismo tiempo, hacia la mitad del texto, se puede leer, que “Algunos de nuestros socios pueden procesar sus datos como parte de su interés comercial legítimo sin solicitar su consentimiento. Para ver los propósitos que creen que tienen interés legítimo u oponerse a este procesamiento de datos, utilice el enlace de la lista de proveedores a continuación”. Se adjunta copia de la ventana emergente (Doc. probatorio 4).

El responsable del tratamiento utiliza los patrones oscuros de sobrecarga (overloading) y ocultación (skipping) en el diseño de la interfaz de usuario mediante la que se configuran las opciones de privacidad que se van a aplicar al tratamiento de los datos del visitante de la página web, concretamente cuando el interesado manifiesta su oposición al tratamiento de datos basado en el interés legítimo del responsable y de terceros, a los que este denomina “socios”.

El patrón oscuro de sobrecarga, se observa claramente cuando se accede al apartado de la ventana emergente “Lista de proveedores”, una vez allí, el interesado se encuentra con una lista de 1.522 empresas, de las cuales, según la estimación realizada por el reclamante, 338 tienen marcada por defecto la casilla de “Interés legítimo”, lo que obliga, en el caso de querer mostrar la oposición al tratamiento a marcar una a una a lo largo de toda la lista, cada una de las 338 casillas, sin que exista la opción de poder oponerse indicándolo una sola vez o un número de veces que resulte razonable y no genere fatiga en el afectado. A las 338 casillas anteriores, hay que sumar otras nueve que se encuentran en el apartado de “Administrar configuración”.

Al acceder, se puede observar que aparecen un conjunto de nueve finalidades de tratamiento bajo el título de “Propósitos”, cada una de ellas, con su casilla correspondiente marcada con la opción por defecto a favor del tratamiento basado en el interés legítimo, siendo necesario seleccionar una a una las casillas para poder oponerse a cada una de las finalidades que establece el responsable. Igual que en la situación anterior, no existe una opción en la ventana que permita oponerse a todas ellas al mismo tiempo, o un número razonable de veces.

Se aporta a efectos probatorios, copia del apartado “Lista de proveedores” (Doc. probatorio 5), copia del apartado “Administrar configuración” a efectos probatorios (Doc. probatorio 6) y las fórmulas utilizadas para el cálculo de empresas de la lista y estimación de las casillas con opciones de privacidad afectadas (Doc. probatorio 17). Por otro lado, el patrón oscuro de ocultación se utiliza en la “Lista de proveedores”. Si se accede a este apartado, se podrá observar con cierta dificultad que existe un conjunto estimado de 32 empresas que tienen marcada la casilla de consentimiento con la opción bloqueada, sin que el interesado pueda revocar el mismo.

Estás casillas, aparecen en un color grisáceo que se confunde con el blanco utilizado como fondo de la pantalla, lo que dificulta su localización y sirve como mecanismo de camuflaje, evitando la detección si no se realiza un esfuerzo visual incrementado (Documentos probatorios 5 y 17). La Información que facilita el responsable, relativa a los intereses legítimos de terceros y a los fines del tratamiento a los que se destinan los datos personales no resulta transparente.

Los intereses legítimos de terceros y los fines del tratamiento, no se determinan ni explicitan de manera clara ni comprensible en la información ofrecida a los interesados. Dentro de la política de privacidad del responsable, no se indican los fines para los que realiza el tratamiento, ni siquiera en el título

“Procedencia, finalidad y legitimidad de los datos ofrecidos”, se puede encontrar referencia alguna a los fines para los que se recopilan los datos. Tampoco, se puede encontrar información sobre los intereses legítimos de terceros en el título “Destinatarios de los datos o cesión a terceros”, ni en otras partes de la política de privacidad, siendo necesario acceder de forma individual a las diferentes políticas de privacidad de cada una de las 1.522 empresas que aparecen en la denominada “Lista de proveedores”, para lo cual si aparece un enlace URL dentro de la información desplegable de cada “proveedor”. La única información que aparentemente puede referirse tanto a los fines, como a los intereses legítimos de terceros, se puede encontrar de forma poco clara en el texto que aparece dentro de la ventana emergente, en el que se menciona que se usan los datos para “anuncios y contenido personalizados, medición de anuncios y del contenido, información sobre el público y desarrollo de productos”, sin aportar más información. (Documentos probatorios 2 y 4).

El responsable del tratamiento no hace mención alguna en la información que facilita al interesado, tanto en la ventana emergente como en la política de privacidad, de la intención o posibilidad de que se efectúen transferencias de datos a países terceros, ajenos a la Unión Europea, ni a la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, ni a las garantías adecuadas o apropiadas que puedan adoptarse para que el interesado pueda ejercer sus derechos independientemente de la transferencia internacional. Todo ello a pesar, de que una parte relevante de las empresas que aparecen en la “Lista de proveedores”, si informan en sus respectivas políticas de privacidad, de que los datos recopilados por ellas pueden ser transferidos fuera de la Unión Europea.

SEGUNDO: Con fecha 15/11/22, de conformidad con lo estipulado en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, por parte de esta Agencia, se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase, en el plazo de un mes, sobre lo que se exponía en el escrito de reclamación.

Según certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica, el escrito de solicitud enviado a la parte reclamada, el día 18/11/22, a través del servicio de notificaciones electrónicas “NOTIFIC@”, fue rechazado en destino el día 29/11/22.

Aunque la notificación se practicó válidamente por medios electrónicos, dándose por efectuado el trámite conforme a lo dispuesto en el artículo 41.5 de la LPACAP, a título informativo se intentó el envío por correo postal que fue devuelto a destino con fecha 14/12/22 con el mensaje de “desconocido”.

TERCERO: Con fecha 30/12/22, por parte de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se dicta acuerdo de admisión de trámite de la reclamación presentada, de conformidad con el artículo 65 de la Ley LPDGDD, al apreciar posibles indicios racionales de una vulneración de las normas en el ámbito de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos.



CUARTO: Con fecha 08/02/23, por parte de esta Agencia se accede a la página web *****URL.1**, constatándose las siguientes características sobre el su “Política de Privacidad” y sobre su “Política de Cookies”:

a).- Sobre el tratamiento de datos personales:

a.1.- Se comprueba como, en la página web se pueden obtener datos personales a través del enlace <<contacto>>, situado en la parte superior de la página principal, donde se pueden introducir datos personales como, el nombre, teléfono, correo electrónico y asunto.

Antes de enviar el formulario, el usuario debe marcar la casilla:

“ He leído y acepto la <<Política de Privacidad>> y las <<Condiciones de Uso>>”

a.2.- También se pueden introducir datos personales cuando se realiza el registro en la web, a través del enlace existente en la parte superior de recha de la página principal <<área privada>>, a partir del cual se despliega un formulario *****FORMULARIO.1** donde se deben introducir datos personales como el nombre, apellidos dirección teléfono, correo electrónico. También existe la posibilidad de adjuntar una foto.

Antes de enviar el formulario, el usuario debe marcar la casilla:

“ He leído y acepto la <<Política de Privacidad>> y las <<Condiciones de Uso>>”

a.3.- En las páginas de los dos formularios anteriores existe un banner con la siguiente información:

En virtud de lo establecido en la L.O. 3/18 Iuris NOW le informa que los datos de carácter personal que nos pueda ofrecer forman parte de un tratamiento de datos que le es de aplicación lo siguiente:

Responsable: IURIS MARKETING S.L.

Finalidad: Registrarse en la plataforma para estar en el listado como profesional y recibir contactos de clientes

Legitimación: Consentimiento del interesado o su representante legal.

Destinatarios: Iuris Marketing S.L. y los servicios contratados.

Derechos: Acceder, rectificar y suprimir los datos, tal como se explica en nuestra política de privacidad

b).- Sobre la “Política de Privacidad”:

Si se accede a la “Política de Privacidad” a través de los enlaces existentes en los formularios anteriores o a través del enlace existente en la parte inferior de la página principal, la web redirige al usuario a una nueva página *****URL.2** donde se proporciona la siguiente información:

b.1.- Sobre el “aviso legal” se informa sobre:

- *El responsable de la web*

- *Condiciones de acceso y utilización del portal*
- *Contenidos de terceros*
- *Uso de enlaces*
- *Exención de responsabilidad*
- *Legislación aplicable y jurisdicción*

b.2.- Sobre la Política de privacidad se informa de:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

*La titularidad de la presente página web, con dominio *****DOMINIO.1** es de Luris Marketing S.L., en adelante "Luris NOW", y domicilio en *****DIRECCIÓN.1**, con correo electrónico de contacto *****EMAIL.1***

Todo lo anterior, como Responsable del Tratamiento se le informa que:

DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS:

*Los usuarios de Luris NOW pueden dirigir cualquier comunicación, ya sea por escrito al domicilio facilitado con anterioridad, o bien, mediante correo electrónico (*****EMAIL.1**), siendo más rápida y efectiva la comunicación por vía electrónica. El usuario siempre podrá ejercer los siguientes derechos:*

Derecho de acceso: Los usuarios de Luris NOW podrán solicitar el acceso a los datos personales que tenemos sobre los mismos.

Derecho a solicitar su rectificación: En los casos en que los datos sean incorrectos o haya que actualizarlos, por el motivo pertinente, se podrá solicitar su rectificación.

Derecho de supresión: El interesado podrá solicitar a Luris NOW la supresión en cualquier momento, la supresión de cualquier dato personal que le concierna.

Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento: Se podrá solicitar a Luris NOW la limitación de los datos obtenidos ya sea porque no se necesita los datos personales para los fines del tratamiento, pero sean necesarios para el interesado.

Derecho a oponerme al tratamiento: Luris NOW dejará de tratar los datos que hayan sido facilitados por el usuario, salvo que se acredite motivos legítimos e imperiosos para poder seguir con el tratamiento.

Derecho a la portabilidad de los datos ofrecidos: En el caso de que quiera que sus datos sean tratados por otra empresa o persona, Luris NOW se compromete a facilitar dicha portabilidad de los datos al nuevo responsable siempre que sea solicitado. En aplicación a la precitada legislación que hemos mencionado al inicio de este texto ofrecemos a los usuarios, el modelo, formulario y demás información interesante que ofrece la Agencia Española de Protección de Datos en el siguiente enlace

Asimismo, dentro de los derechos de los usuarios, ofrecemos la posibilidad de retirar el consentimiento que haya sido otorgado por cualquiera de las vías que fuese obtenida, pues el usuario de la web tiene el derecho a retirar en consentimiento otorgado en cualquier momento, sin alegar justa causa, no obstante, la retirada del consentimiento otorgado no invalidará el tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Por último, queremos subrayar la importancia del ejercicio de estos derechos, y cualquier problema o desavenencia que pueda ocurrir con Iuris NOW en el tratamiento de los datos, podrán presentarse las reclamaciones que a su derecho convenga a la autoridad de protección de datos que corresponda, siendo en España la Agencia Española de Protección de Datos

CONSERVACIÓN DE LOS DATOS OFRECIDOS

Los datos desagregados, serán conservados sin plazo de supresión.

Datos de los usuarios: El periodo de conservación de los datos personas que se ofrezcan a Iuris NOW variará en función del servicio que el usuario contrate con Iuris NOW, no obstante, la conservación de los datos será el mínimo requerido para el caso concreto, con carácter general:

Clientes: Desde que se empieza la relación de prestación de servicios con el cliente, hasta que pasan 4 años desde la finalización de la prestación de servicios

Comentarios en blog: Desde que el usuario deja su comentario en el blog hasta que solicita su supresión

Suscriptores a la newsletter: Desde que el usuario se suscribe a la newsletter hasta que retira su consentimiento

Formulario de contacto: Desde que el usuario acepta el envío de sus datos mediante el formulario de contacto hasta que retira su consentimiento.

Descarga un documento: Desde que el usuario se descarga el documento y presta su consentimiento para enviarle comunicaciones.

PRINCIPIOS DE APLICACIÓN A LA INFORMACIÓN PERSONAL

En el tratamiento de los datos personales que ofrezcas a través de los medios establecidos, Iuris NOW aplicará los siguientes principios que exige la legislación de aplicación:

Principio de licitud, lealtad y transparencia: Para poder realizar un tratamiento de tus datos, siempre voy a requerir un consentimiento expreso, inequívoco, informado y anterior al tratamiento, la información y tratamiento de la misma será destinada de forma específica al fin que hayas solicitado.

Principio de minimización de datos: Sólo voy a requerirte la información necesaria para el caso concreto, no quiero manejar más información de la necesaria, sino aquella que sea imprescindible para poder responder.

Principio de limitación del plazo de conservación: Los datos que me ofrezcas, serán mantenidos en el fichero titularidad de Iuris NOW por el plazo imprescindible y necesario.

Principio de integridad y confidencialidad: Los datos serán tratados de una manera que garanticen la seguridad de los mismos y su confidencialidad, tomando las precauciones necesarias para acceder a los mismos, solamente las personas autorizadas o terceros autorizados.

PROCEDENCIA, FINALIDAD Y LEGITIMIDAD DE LOS DATOS OFRECIDOS

Como base a todo lo anterior, la categoría de los datos solicitados a los usuarios es una categoría básica, no se trata de ninguna categoría de datos especialmente protegidos.

Alojamiento web: La página de Iuris NOW se encuentra alojada en OVH (OVH HISPANO SL NIF: B-83834747) Empresa con sede en Madrid, siendo de aplicación lo establecido en el RGPD y LOPDyGDD

Datos recabados a través de la web: Los datos recabados a través de la página web, serán incorporados en el correspondiente fichero, además de la información facilitada, también se recoge la dirección IP, que en la gran mayoría de ocasiones esta información no es utilizada.

Redes sociales: Iuris NOW tiene presencia en diferentes redes sociales, reconociéndonos como responsables de los datos que los usuarios traten a través de las redes sociales de forma privada con Iuris NOW, con el fin de ser extraídos para ofrecer la información solicitada.

La finalidad y legitimación del tratamiento de los datos que Iuris NOW realice en las redes sociales, será la permitida por la red social

RECOGIDA DE DATOS

El usuario garantiza que los datos personales que ha facilitado por diferentes medios ofrecidos y mencionados con anterioridad son exactos y veraces, responsabilizándose de comunicar a Iuris NOW cualquier tipo de modificación que surja en los datos personales.

Si los datos que se han ofrecido pertenecen a un tercero, el usuario garantiza que ha obtenido el consentimiento de dicho tercero para poder facilitar los datos.

A la hora de proporcionar los datos, el usuario declara y acepta haber leído la presente política de privacidad, consintiendo de forma expresa el tratamiento de datos personales de acuerdo a lo establecido en la presente página.

Asimismo, cuando un usuario solicita información, está facilitando una mínima información de carácter personal de la que será responsable Iuris NOW.

Al solicitar información, se recoge información de la dirección IP, nombre, dirección de correo electrónico, Nº de teléfono y otra información. Será gestionada y utilizada por Iuris NOW.

DESTINATARIOS DE LOS DATOS O CESIÓN A TERCEROS

Para un correcto desarrollo de la actividad que realiza Iuris NOW, es necesario contar con diferentes profesionales o herramientas con las que se puedan desarrollar las actividades descritas con anterioridad, por ello, Iuris NOW comparte los datos estrictamente necesarios bajo sus correspondientes condiciones de privacidad con los siguientes prestadores:

Google Analytics: La página web de Iuris NOW utiliza un sistema de servicio analítico ofrecido por la empresa Google Inc, es una compañía situada en el 1600 de Amphithreare Parkway, Mountain View (California), CA 94043, Estados Unidos. Este programa utiliza “cookies” que son archivos de texto ubicados en tu ordenador al visitar la página web, la finalidad es ayudar a Iuris NOW a conocer que hacen los usuarios que visitan su web. La información que ofrece Google Analytics incluye la dirección IP del visitante que será transmitida y archivada por Google en sus servidores situados en Estados Unidos.

La página de Iuris NOW se encuentra alojada en OVH. La web de Iuris NOW cuenta con un cifrado SSL que permite el envío seguro de sus datos personales a través de los distintos medios que recabamos datos en nuestra web, web desarrollada utilizando WordPress, más información en Automattic.

Google AdSense: La anterior empresa mencionada Google Inc, ofrece servicios de publicidad que están siendo utilizados en esta página web, para ello, se utiliza una cookie que publica una serie de anuncios en nuestra página web. El usuario puede inhabilitar el uso de estas cookies siguiendo las instrucciones que se indican en la propia sección de Google.

Para este sistema de publicidad, Google ofrece una plataforma a diferentes empresas asociadas para publicar anuncios a través de su plataforma, por lo que, se utiliza cierta información para ofrecer anuncios sobre productos y servicios que sean de interés, pero en ningún momento se recoge el nombre, dirección, dirección de correo electrónico o teléfono- Si deseas obtener más información sobre esta práctica y conocer sus diferentes opciones, consulta el siguiente enlace

Google Maps: Es un servicio de visualización de mapas prestados por Google Inc, que nos permite aportar un mapa interactivo a nuestra página web – Política de privacidad de Google



Abogados: Como objeto de nuestra principal actividad, cuando nos dejes tus datos y solicites asesoramiento, ofreceremos tus datos al mejor abogado o al abogado que nos hayas solicitado.

CONFIDENCIALIDAD

luris NOW se compromete en el uso y tratamiento de los datos personales que sean recogidos a través de la página web, respetando en todo momento la confidencialidad y a utilizarlos con la finalidad que hayan sido recogidos.

Nos comprometemos a llevar a cabo todas las acciones necesarias en materia de protección de datos.

ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

El usuario acepta haber sido informado de las condiciones sobre protección de datos inherentes a la legislación que es de aplicación, aceptando y consintiendo el tratamiento de los mismos por parte de luris NOW.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Esta página web incluye un certificado SSL, es un protocolo de seguridad que hace que los datos entre el usuario y luris NOW, se produzca una transmisión segura de la misma, también contamos con un servicio de seguridad específico y actualizamos de forma constante todas las tecnologías que utilizamos en nuestra página.

Asimismo, luris NOW mantendrá actualizado y aplicará todas las medidas necesarias para poder ofrecer la mayor seguridad posible a los usuarios, no obstante, la inexpugnabilidad absoluta en internet no existe, comprometiéndonos a que cualquier incidente que pueda afectar a los usuarios, será comunicado como viene establecido en la legislación.

Las medidas de seguridad serán revisadas de forma periódica, para comprobar que siguen siendo útiles a la finalidad con la que fueron recogidas.

CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

luris NOW se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a futuras modificaciones legislativas o jurisprudenciales, así como cambios que se hagan en los servicios de luris NOW. luris NOW anunciará los cambios que se produzcan y sean esenciales.

c).- Sobre la Política de Cookies:

1.- Sobre la utilización de cookies antes de que el usuario preste su consentimiento:

Al entrar en la web por primera vez, una vez limpiado el equipo terminal de historial de navegación y de cookies, sin aceptar nuevas cookies ni realizar ninguna acción sobre la página web, se ha comprobado, que se utilizan cookies que no son técnicas o necesarias, con las siguientes características:

Cookies de rendimiento (3): Estas cookies nos permiten cuantificar el número de visitas y fuentes de tráfico para poder evaluar el rendimiento del sitio. Nos ayudan a saber qué páginas son las más o las menos visitadas y de qué manera los visitantes navegan por el sitio.

cookies	Dominio	Descripción
_gid	***DOMINIO.1	Esta cookie está configurada por Google Analytics. Almacena y actualiza un valor único para cada página visitada y se usa para contar y rastrear páginas vistas.
_ga_BHX4LX8C4J	***DOMINIO.1	Google Analytics utiliza esta cookie para mantener el estado de la sesión.
_ga	***DOMINIO.1	Este nombre de cookie está asociado con Google Universal Analytics, que es una actualización importante del servicio de análisis más utilizado de Google. Esta cookie se utiliza para distinguir usuarios únicos mediante la asignación de un número generado aleatoriamente como identificador de cliente. Se incluye en cada solicitud de página en un sitio y se usa para calcular los datos de visitantes, sesiones y campañas para los informes de análisis de sitios.

Cookies de orientación (1): incluyen cookies de redes sociales que se colocan en sitios para rastrear a los usuarios en la web y proporcionarles anuncios.

cookies	Dominio	Descripción
_gat_gtag_UA_181162822_9	***DOMINIO.1	Esta cookie es parte de Google Analytics y se utiliza para limitar las solicitudes (tasa de solicitud de aceleración).

2.- Sobre el banner de información sobre cookies en la primera capa:

Al entrar en la web por primera vez, una vez limpiado el equipo terminal de historial de navegación y de cookies, sin realizar ninguna acción sobre la página web, aparece un banner de información sobre cookies en la parte inferior de la página principal con el siguiente mensaje:

Te damos la bienvenida a iurisnow.com

iurisnow.com solicita tu consentimiento para usar tus datos personales con estos objetivos:

Anuncios y contenido personalizados, medición de anuncios y del contenido, información sobre el público y desarrollo de productos devices.

Almacenar o acceder a información en un dispositivo

Más información

Tus datos personales se tratarán y la información de tu dispositivo (cookies, identificadores únicos y otros datos del dispositivo) podrá ser almacenada, consultada y compartida con <<proveedores externos>> o utilizada específicamente por este sitio web o aplicación.

Es posible que algunos proveedores traten tus datos personales en virtud de un interés legítimo, algo a lo que puedes oponerte gestionando tus opciones a continuación. Busca un enlace al final de esta página o en nuestra política de privacidad para revocar el consentimiento.

<<Gestionar Opciones>> <<Consentir>>

a).- Si se accede al listado de proveedores, aparece una nueva página con la siguiente información:

¿Qué proveedores externos pueden acceder a mis datos?

Estos proveedores externos pueden usar tus datos para proporcionar servicios:

Exponential Interactive, Inc d/b/a VDX.tv

....

Index Exchange, Inc.

....

Vodafone

...

Netflix

...

> de 200

<<[cerrar](#)>>

b).- Si se accede al panel de control, a través de la opción <<[Gestionar Opciones](#)>>, la web despliega una nueva página con la siguiente información:

Preferencias sobre los datos. Gestionar tus datos

Puedes elegir el modo en que se utilizan tus datos personales. Los proveedores solicitan tu permiso para hacer lo siguiente:

Almacenar o acceder a información en un dispositivo

Se puede almacenar o acceder a cookies, identificadores de dispositivo u otra información en su dispositivo para las finalidades que se le presentan. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Seleccionar anuncios básicos

Los anuncios se pueden mostrar en función del contenido que se esté visualizando, la aplicación que se esté utilizando, su localización aproximada o su tipo de dispositivo. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Crear un perfil publicitario personalizado

Se puede elaborar un perfil sobre usted y sus intereses para mostrarle anuncios personalizados que sean pertinentes para usted. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Seleccionar anuncios personalizados

Se pueden mostrar anuncios personalizados basándose en su perfil. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Crear un perfil para la personalización de contenidos

Se puede crear un perfil sobre usted y sus intereses para mostrarle contenido personalizado que le fuera pertinente. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Seleccionar contenido personalizado

Se puede mostrar contenido personalizado basado en su perfil. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Medir el rendimiento de los anuncios

Se puede medir el rendimiento y eficacia de los anuncios que usted ve o con los que interactúa. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Medir el rendimiento del contenido

Se puede medir el rendimiento y la eficacia del contenido que ve o con el que interactúa. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Utilizar estudios de mercado a fin de generar información sobre el público

La investigación de mercado puede utilizarse para obtener más información sobre el público que visita sitios webs/aplicaciones y visualiza los anuncios. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Desarrollar y mejorar productos

Sus datos pueden utilizarse para mejorar los sistemas y/o el software existente, así como para desarrollar nuevos productos. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés legítimo ON

Garantizar la seguridad, evitar fraudes y depurar errores

Sus datos pueden utilizarse para supervisar y evitar actividades fraudulentas, y para asegurar que los sistemas y procesos funcionen de forma correcta y segura. [Ver detalles](#)

Servir técnicamente anuncios o contenido

Su dispositivo puede recibir y enviar información que le permita ver e interactuar con anuncios y contenido. [Ver detalles](#)

Cotejar y combinar fuentes de datos off line

Los datos obtenidos de fuentes de datos off line pueden combinarse con su actividad on line para respaldar una o más finalidades. [Ver detalles](#)

Vincular diferentes dispositivos

Se puede determinar que diferentes dispositivos pertenecen a usted o a su hogar para una o más finalidades. [Ver detalles](#)

Recibir y utilizar para su identificación las características del dispositivo que se envían automáticamente

Su dispositivo puede distinguirse de otros dispositivos a partir de la información que envía automáticamente, como la dirección IP o el tipo de navegador. [Ver detalles](#)

Utilizar datos de localización geográfica precisa



Sus datos de localización geográfica precisa se pueden utilizar para una o más finalidades. Esto significa que su ubicación puede tener una precisión de varios metros. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

<<[Preferencias sobre proveedores](#)>>

Si se accede al panel de control sobre proveedores, aparece una nueva página:

Aceptar a nuestros proveedores

Los proveedores pueden utilizar tus datos para ofrecerte servicios. Si rechazas a un proveedor, no podrá seguir utilizando los datos que hayas compartido con él.

Exponential Interactive, Inc d/b/a VDX.tv

Duración de la cookie: 90 días. La duración de las cookies se restablece después de cada sesión. [Ver detalles](#)

Consentimiento OFF

Interés Legítimo ON

Roq.ad Inc.

Duración de la cookie: 365 (days). La duración de las cookies se restablece después de cada sesión.

Consentimiento OFF

...
...
...

<<[Aceptar Todo](#)>> <<[Confirmar Opciones](#)>>

3º.- Sobre la información suministrada en la “Política de Cookies”:

No existe ninguna página o enlace que redirija al usuario a la “Política de Cookies”. La única información existente sobre cookies es la que se proporciona en el banner de la página principal cuando se accede por primera vez y la información que se ofrece a través del panel de control

4º.- Sobre como retirar el consentimiento de la utilización de cookies después de haberlo ofrecido:

Existe un enlace en la parte inferior de la página web <<Configuración de Privacidad y Cookies>> a través del cual se puede acceder al panel de control en cualquier momento de la navegación web.

QUINTO: Con fecha 14/04/23, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador al reclamado, por las presuntas infracciones de:

a).- Infracción del artículo 13 del RGPD, por las deficiencias observadas en su “Política de Privacidad”, con una sanción inicial de 2.000 euros, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción. Asimismo, se advertía que las infracciones imputadas, de confirmarse, podrán conllevar la imposición de medidas, según el citado artículo 58.2 d) del RGPD.

b).- Infracción del artículo 5.1.a) del RGPD, por la utilización de patrones oscuros de sobrecarga (overloading) y de ocultación (skipping), con una sanción inicial de 5.000 euros, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción. Asimismo, se advertía que las infracciones imputadas, de confirmarse, podrán conllevar la imposición de medidas, según el citado artículo 58.2 d) del RGPD.

c).- Infracción del artículo 22.2 de la LSSI, por las deficiencias detectadas en su página web respecto de la “Política de Cookies”, con una sanción inicial de 5.000 euros, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción

La notificación del acuerdo de inicio se intentó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP). Según Certificado de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., el escrito de incoación de expediente enviado a la dirección **CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. C/ ***DIRECCIÓN.1**, fue devuelto a origen por Sobrante (No retirado en oficina) el 03/05/23. Teniendo la siguiente información asociada, (Unidad: XXXXXXXX):

- 1º Intento de entrega el 21/04/23 a las 12:05, por el empleado 282402 ha resultado 03 “Ausente”.
- 2º Intento de entrega el 24/04/23 a las 20:20, por el empleado 186402 ha resultado 03 “Ausente”. (Se dejó Aviso en buzón).

Con fecha 09/05/23 se realizó la notificación del acuerdo de inicio mediante anuncio en el Tablón Edictal único del Boletín Oficial del Estado, de acuerdo con el artículo 44 de la LPACAP. En dicho anuncio se informa a la parte reclamada sobre la posibilidad de obtener copia del acuerdo de apertura.

SEXTO: Notificado el citado acuerdo de inicio conforme a las normas establecidas en la LPACAP y transcurrido el plazo otorgado para la formulación de alegaciones, se ha constatado que no se ha recibido alegación alguna por la parte reclamada.

El artículo 64.2.f) de la LPACAP -disposición de la que se informó a la parte reclamada en el acuerdo de apertura del procedimiento- establece que si no se efectúan alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, cuando éste contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, podrá ser considerado propuesta de resolución. En el presente caso, el acuerdo de inicio del expediente sancionador determinaba los hechos en los que se concretaba la

imputación, la infracción atribuida a la reclamada y la sanción que podría imponerse. Por ello, tomando en consideración que la parte reclamada no ha formulado alegaciones al acuerdo de inicio del expediente y en atención a lo establecido en el artículo 64.2.f) de la LPACAP, el citado acuerdo de inicio es considerado en el presente caso propuesta de resolución.

A la vista de todo lo actuado, por parte de la Agencia Española de Protección de Datos en el presente procedimiento se consideran hechos probados los siguientes,

HECHOS PROBADOS.

Primero: La información que se suministra en la “Política de Privacidad” [***URL.2](#), y en relación con lo estipulado en el artículo 13 RGPD citado, el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos a través de la web no ofrece información sobre o por lo menos no detallada sobre los siguientes puntos:

- Los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento, tiene una ambigua redacción, o no de la claridad exigible.
- No se detallan de forma clara los intereses legítimos de terceros a los que el responsable del tratamiento hace referencia en el banner de información existente en la página principal, siendo necesario acceder de forma individual a las diferentes políticas de privacidad de cada una de las más de 1.000 empresas que aparecen en la “ Lista de proveedores”, apareciendo después la información de forma poco clara en el texto de la ventana emergente de cada proveedor.
- No se hace referencia a la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional fuera de la Unión Europea, todo ello a pesar, de que una parte de las empresas (proveedores) que aparecen en la “Lista de proveedores”, se encuentran fuera de la UE.

Segundo: Sobre la utilización de patrones oscuros de sobrecarga (overloading) y de ocultación (skipping), en el caso que nos ocupa, el patrón oscuro de sobrecarga (overloading) y de ocultación (skipping), se observa cuando se accede al apartado “Lista de proveedores”, una vez allí, el interesado se encuentra con una lista de unas 130 empresas (proveedores), de las cuales, más de la mitad tienen marcada por defecto la casilla de “aceptar tratamiento de datos por Interés legítimo”, lo que obliga, en el caso de querer mostrar la oposición al tratamiento a marcar una a una a lo largo de toda la lista, sin que exista la opción de poder oponerse indicándolo una sola vez o un número de veces que resulte razonable y no genere fatiga en el afectado.

Tercero: Sobre la Política de Cookies en la página web en cuestión se han detectado las siguientes irregularidades:

- Al entrar en la web por primera vez, sin aceptar cookies ni realizar ninguna acción sobre la página, se ha comprobado que se utilizan cookies que no son técnicas o necesarias: 3 Cookies de rendimiento: `_gid`; `_ga_BHX4LX8C4J` y `_ga` y una Cookie de orientación: `_gat_gtag_UA_181162822_9`

- En el panel de control sobre cookies se ha detectado que, los grupos de cookies están divididos en dos opciones, aceptar las cookies por “Consentimiento” que están premarcadas en la opción “no aceptadas” y aceptar las cookies por “Interés Legítimo” que están premarcadas en la opción de “aceptadas”. No obstante, si se desmarcan todas las opciones marcadas “aceptadas” se comprueba que siguen utilizando las mismas cookies detectadas al entrar en la web sin haber prestado el consentimiento.
- No existe ninguna información sobre cookies en la segunda capa o enlace que posibilite al usuario redirigirse a la “Política de Cookies” de la web. La información sobre cookies aparece de forma dispersa en cada una de las opciones del panel de control.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I.-

Competencia:

- Sobre el tratamiento de los datos personales y la “Política de Privacidad”:

Es competente para resolver este procedimiento, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, en virtud de los poderes que el art 58.2 del RGPD reconoce a cada Autoridad de Control y, según lo establecido en los arts. 47, 64.2 y 68.1 de la Ley LOPDGDD.

- Sobre la “Política de Cookies”:

Es competente para resolver este procedimiento, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo establecido en el art. 43.1, párrafo segundo, de la de la Ley LSSI.

II.-1

Sobre el tratamiento de los datos personales de la web y la “Política de Privacidad”

En la comprobación realizada en la página web, *****URL.1** se constata que en la misma se pueden obtener datos personales a través del enlace <<[contacto](#)>>, destinado para realizar consultas y también se pueden introducir datos personales cuando se realiza el registro en la web, a través del enlace existente en la parte superior de recha de la página principal <<[Área privada](#)>>.

Se puede acceder a la “Política de Privacidad” a través de los enlaces existentes en los formularios citados anteriormente o a través del enlace existente en la parte inferior de la página principal, <<[Política de Privacidad y Aviso Legal](#)>>.

Pues bien, el artículo 13 del RGPD, detalla, la información que se debe facilitar al interesado cuando los datos son recogidos directamente de él, estableciendo que:

“1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará: a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante; b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso; c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos

personales y la base jurídica del tratamiento; d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero; e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso; f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.

2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado, en el momento en que se obtengan los datos personales, la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente: a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo; b) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos; c) cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada; d) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control; e) si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos; f) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado”.

En el caso que nos ocupa, de la información que se suministra en la “Política de Privacidad” [***URL.1](#) y en relación con lo estipulado en el artículo 13 RGPD citado, se constata que no ofrece información sobre los siguientes puntos:

- Los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento, tiene una ambigua redacción, o no de la claridad y precisión exigible.
- No se detallan de forma clara los intereses legítimos de terceros a los que el responsable del tratamiento hace referencia en el banner de información existente en la página principal, siendo necesario acceder de forma individual a las diferentes políticas de privacidad de cada una de las más de 1.000 empresas que aparecen en la “Lista de proveedores”, apareciendo después la información de forma poco clara en el texto de la ventana emergente de cada proveedor.

- No se hace referencia a la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional fuera de la Unión Europea, todo ello a pesar, de que una parte de las empresas (proveedores) que aparecen en la “Lista de proveedores”, se encuentran fuera de la UE.

II.-2 Sanción

Las irregularidades detectadas en la “Política de Privacidad” de la página web *****URL.1** pueden ser constitutivas de una infracción al artículo 13 RGPD.

Esta infracción puede ser sancionada con multa de 20.000.000 € como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía, de acuerdo con el artículo 83.5.b) del RGPD.

En este sentido, el artículo 74.a) de la LOPDGDD, sobre las infracciones consideradas leves, indica que:

Se consideran leves y prescribirán al año las restantes infracciones de carácter meramente formal de los artículos mencionados en los apartados 4 y 5 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 y, en particular, las siguientes:

a) El incumplimiento del principio de transparencia de la información o el derecho de información del afectado por no facilitar toda la información exigida por los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

Con arreglo a lo anterior, se estima adecuado imponer una sanción de **2.000 euros, (dos mil euros)**, por la infracción del artículo 13 RGPD.

II.-3. Medidas

Confirmada la infracción, es preciso determinar si procede o no imponer al responsable la adopción de medidas adecuadas para ajustar su actuación a la normativa mencionada en este acto, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD, según el cual cada autoridad de control podrá “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado...”. La imposición de esta medida es compatible con la sanción consistente en multa administrativa, según lo dispuesto en el art. 83.2 del RGPD.

En el texto de este acuerdo se establecen cuáles han sido las infracciones presuntamente cometidas y los hechos que dan lugar a la vulneración de la normativa de protección de datos, de lo que se infiere con claridad cuáles son las medidas a adoptar, sin perjuicio de que el tipo de procedimientos, mecanismos o instrumentos concretos para implementarlas corresponda a la parte sancionada, pues es el

responsable del tratamiento quien conoce plenamente su organización y ha de decidir, en base a la responsabilidad proactiva y el enfoque de riesgos, cómo cumplir con el RGPD y la LOPDGDD.

No obstante, en este caso, con independencia de lo anterior, procede requerir a la entidad responsable para que, en el plazo que se indica en la parte dispositiva, adapta la “Política de Privacidad” de su página web a la normativa vigente, en concreto a lo estipulado en el artículo 13 del RGPD.

Se advierte que no atender a los requerimientos de este organismo puede ser considerado como una infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el RGPD, tipificada como infracción en su artículo 83.5 y 83.6, pudiendo motivar tal conducta la apertura de un ulterior procedimiento administrativo sancionador.

III.-1

Sobre la utilización de patrones oscuros de sobrecarga (overloading) y de ocultación (skipping)

Según el reclamante, el responsable del tratamiento utiliza los patrones oscuros de sobrecarga (overloading) y ocultación (skipping) en el diseño de la interfaz de usuario mediante la que se configuran las opciones de privacidad que se van a aplicar al tratamiento de los datos del visitante de la página web, concretamente cuando el interesado manifiesta su oposición al tratamiento de datos basado en el interés legítimo del responsable y de terceros, a los que este denomina “socios”.

El término “patrones oscuros” hace referencia a los interfaces o implementaciones de experiencia de usuario destinadas a influenciar en el comportamiento y en las decisiones de las personas en su interacción con webs, apps y redes sociales, de forma que tomen decisiones potencialmente perjudiciales para la protección de sus datos personales.

Según marca el considerando (39) del RGPD:

Todo tratamiento de datos personales debe ser lícito y leal. Para las personas físicas debe quedar totalmente claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera datos personales que les conciernen, así como la medida en que dichos datos son o serán tratados.

El principio de transparencia exige que toda información y comunicación relativa al tratamiento de dichos datos sea fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro. Dicho principio se refiere en particular a la información de los interesados sobre la identidad del responsable del tratamiento y los fines del mismo y a la información añadida para garantizar un tratamiento leal y transparente con respecto a las personas físicas afectadas y a su derecho a obtener confirmación y comunicación de los datos personales que les conciernan que sean objeto de tratamiento, (...)."

A este respecto, el artículo 5 RGPD, recoge los "Principios relativos al tratamiento" y en el apartado 1.a) establece que:

Los datos personales serán tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado «licitud, lealtad y transparencia».

Pues bien, en aplicación del principio de lealtad establecido en el artículo 5.1.a, los responsables del tratamiento han de garantizar que no se emplean patrones oscuros, al menos, con relación a las decisiones respecto del tratamiento de sus datos personales.

El Comité Europeo de Protección de Datos (EDPB) adoptó para consulta pública sus 'Directrices sobre patrones oscuros (dark patterns) en interfaces de redes sociales, Cómo reconocerlos y evitarlos'. Estas directrices, al igual que la guía de la AEPD, toman como punto de partida el artículo 5.1.a del RGPD para evaluar cuando un patrón de diseño en una interfaz de usuario corresponde con un patrón oscuro.

Los dark patterns pueden presentarse al usuario en operaciones de tratamiento de diversa índole, como durante el proceso de registro o alta en una red social, al iniciar sesión o también en otros escenarios como en la configuración de las opciones de privacidad, en los banners de cookies, durante el proceso de ejercicio de derechos, en el contenido de una comunicación informando sobre una brecha de datos personales o incluso al intentar darse de baja de la plataforma.

De acuerdo con las Directrices del EDPB, los dark patterns pueden clasificarse en las siguientes categorías:

Sobrecarga (overloading): consiste en presentar demasiadas posibilidades a la persona que tiene que tomar las decisiones, lo que termina generando fatiga sobre el usuario, que acaba compartiendo más información personal de la deseada. Las técnicas más habituales para producir esa fatiga por sobrecarga son mostrar preguntas de forma reiterada, crear laberintos de privacidad y mostrar demasiadas opciones.

Ocultación (skipping): consiste en diseñar la interfaz o experiencia de usuario de tal manera que el usuario no piense en algunos aspectos relacionados con la protección de sus datos, o que lo olvide.

Emocionar (stirring): se apela a las emociones de los usuarios o se utilizan empujones visuales en forma de efectos para influenciar en las decisiones.

Obstaculización (hindering): trata de poner trabas para que el usuario no pueda realizar de forma sencilla ciertas acciones. Esto se realiza a través de técnicas como poner los ajustes de privacidad en zonas a las que no se puede acceder, que sea muy complicado llegar hasta ellas o proporcionando información engañosa sobre los efectos de algunas acciones.

Inconsistencia (fickle): la interfaz presenta un diseño inestable e inconsistente que no permite realizar las acciones deseadas por el usuario.

Enturbiar (left in the dark): la información o las opciones de configuración de la privacidad se esconden o se presentan de forma poco clara utilizando un lenguaje errático, información contradictoria o ambigua.

En el caso que nos ocupa, el patrón oscuro de sobrecarga (overloading) y de ocultación (skipping), se observa cuando se accede al apartado “Lista de proveedores”, una vez allí, el interesado se encuentra con una lista de unas 130 empresas (proveedores), de las cuales, más de la mitad tienen marcada por defecto la casilla de “*aceptar tratamiento de datos por Interés legítimo*”, lo que obliga, en el caso de querer mostrar la oposición al tratamiento a marcar una a una a lo largo de toda la lista, sin que exista la opción de poder oponerse indicándolo una sola vez o un número de veces que resulte razonable y no genere fatiga en el afectado.

Tomando por ejemplo, el proveedor “Amazon Advertising” vemos que en su apartado aparece la siguiente información:

Duración de la cookie: 396 (days). La duración de las cookies se restablece después de cada sesión. Utiliza otras formas de almacenamiento.

<<[Ver detalles](#)>> | <<[Detalles del almacenamiento](#)>> | <<[Política de privacidad](#)>>

Consentimiento (**OFF**)

Interés legítimo (**ON**)

Si desplegamos la información <<[ver detalles](#)>>, aparece la siguiente información:

Amazon Advertising solicita lo siguiente:

Por Consentimiento:

Almacenar o acceder a información en un dispositivo

Seleccionar anuncios básicos

Crear un perfil publicitario personalizado

Seleccionar anuncios personalizados

Medir el rendimiento de los anuncios

Utilizar estudios de mercado a fin de generar información sobre el público

Desarrollar y mejorar productos

Por Interés legítimo:

Garantizar la seguridad, evitar fraudes y depurar errores

Servir técnicamente anuncios o contenido

Comprobando que, en este ejemplo en particular, se indica como interés legítimo tanto el “Garantizar la seguridad, evitar fraudes y depurar errores” como “Servir técnicamente anuncios o contenido”, situación que se repite para los más de 200 proveedores que aparecen en la web.

Pues bien, la situación es que existe un botón para aceptar todo (<<[Aceptar Todo](#)>>) o para confirmar las opciones elegidas (<<[Confirmar Opciones](#)>>), pero no para rechazar todo u oponerte a todo, lo que puede constituir un patrón oscuro de

sobrecarga (overloading). Todo ello sin perjuicio de que los tratamientos marcados en la posición ON del “interés legítimo” puedan justificarse o no en esta base de legitimación, cuestión que no se analiza en el presente procedimiento.

III.-2 Sanción

Los hechos expuestos anteriormente pueden ser constitutivos de una infracción a lo establecido en el artículo 5.1.a) del RGPD, con el alcance expresado en los Fundamentos de Derecho anteriores.

Esta infracción puede ser sancionada con multa de 20.000.000 € como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía equivalente al 4 % como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior, optándose por la de mayor cuantía, de acuerdo con el artículo 83.5.a) del RGPD.

En este sentido, el artículo 72.1.a) considera como infracción “muy grave” a efectos de prescripción “1. En función de lo que establece el artículo 83.5 del Reglamento (UE) 2016/679 se consideran muy graves y prescribirán a los tres años las infracciones que supongan una vulneración sustancial de los artículos mencionados en aquel y, en particular, las siguientes: a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679”.

III.-3 Graduación de la Sanción

La determinación de la sanción que procede imponer en el presente caso exige observar las previsiones de los artículos 83.1 y 2 del RGPD, preceptos que, respectivamente, disponen lo siguiente:

“1. Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 9 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias.

2. Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta: a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate, así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido; b) la intencionalidad o negligencia en la infracción; c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados; d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32; e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento; f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner

remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción; g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción; h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida; i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas; j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, y k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.”

Dentro de este apartado, la LOPDGDD contempla en su artículo 76, titulado “Sanciones y medidas correctivas”:

“1. Las sanciones previstas en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 se aplicarán teniendo en cuenta los criterios de graduación establecidos en el apartado 2 del citado artículo.

2. De acuerdo con lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta: a) El carácter continuado de la infracción. b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales. c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción. d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción. e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente. f) La afectación a los derechos de los menores. g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos. h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado.

3. Será posible, complementaria o alternativamente, la adopción, cuando proceda, de las restantes medidas correctivas a las que se refiere el artículo 83.2 del Reglamento (UE) 2016/679.”

De acuerdo con los preceptos transcritos, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción del procedimiento, a efectos de fijar el importe de la sanción de multa a imponer a la entidad reclamada, en una valoración inicial, se estiman concurrentes en el presente caso los siguientes factores, en calidad de agravantes:

- El alcance o propósito de la operación de tratamiento de datos, así como los interesados afectados, (apartado a).

Se considera además que, procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios agravantes, que establece el artículo 76.2 de la LOPDGDD:

- La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales, (apartado b), considerando que en la actividad que se desarrolla se ven implicados los datos personales de los clientes de ésta.

Considerando los factores expuestos, la valoración que alcanza la multa, por la infracción del artículo 5.1.a) del RGPD, es de **5.000 euros (cinco mil euros)**.

III.-4

Medidas

Confirmada la infracción, es preciso determinar si procede o no imponer al responsable la adopción de medidas adecuadas para ajustar su actuación a la normativa mencionada en este acto, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD, según el cual cada autoridad de control podrá “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que las operaciones de tratamiento se ajusten a las disposiciones del presente Reglamento, cuando proceda, de una determinada manera y dentro de un plazo especificado...”. La imposición de esta medida es compatible con la sanción consistente en multa administrativa, según lo dispuesto en el art. 83.2 del RGPD.

En el texto de este acuerdo se establecen cuáles han sido las infracciones presuntamente cometidas y los hechos que dan lugar a la vulneración de la normativa de protección de datos, de lo que se infiere con claridad cuáles son las medidas a adoptar, sin perjuicio de que el tipo de procedimientos, mecanismos o instrumentos concretos para implementarlas corresponda a la parte sancionada, pues es el responsable del tratamiento quien conoce plenamente su organización y ha de decidir, en base a la responsabilidad proactiva y el enfoque de riesgos, cómo cumplir con el RGPD y la LOPDGDD.

No obstante, en este caso, con independencia de lo anterior, procede requerir a la entidad responsable para que, en el plazo que se indica en la parte dispositiva, adapte la “Política de Privacidad” de su página web a la normativa vigente, en concreto a lo estipulado en el artículo 5.1.a) del RGPD.

Se advierte que no atender a los requerimientos de este organismo puede ser considerado como una infracción administrativa conforme a lo dispuesto en el RGPD, tipificada como infracción en su artículo 83.5 y 83.6, pudiendo motivar tal conducta la apertura de un ulterior procedimiento administrativo sancionador.

IV.-

Sobre la Política de Cookies de la página web

a).- Sobre la instalación de cookies en el equipo terminal previo al consentimiento:

El artículo 22.2 de la LSSI establece que se debe facilitar a los usuarios información clara y completa sobre la utilización de los dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos y, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos. Esta información debe facilitarse con arreglo a lo dispuesto el RGPD.

Por tanto, cuando la utilización de una cookie conlleve un tratamiento que posibilite la identificación del usuario, los responsables del tratamiento deberán asegurarse del cumplimiento de las exigencias establecidas por la normativa sobre protección de datos.

No obstante, es necesario señalar que quedan exceptuadas del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 22.2 de la LSSI aquellas cookies necesarias para la intercomunicación de los terminales y la red y aquellas que prestan un servicio expresamente solicitado por el usuario.

En este sentido, el GT29, en su Dictamen 4/2012, interpretó que entre las cookies exceptuadas estarían las Cookies de entrada del usuario” (aquellas utilizadas para rellenar formularios, o como gestión de una cesta de la compra); cookies de autenticación o identificación de usuario (de sesión); cookies de seguridad del usuario (aquellas utilizadas para detectar intentos erróneos y reiterados de conexión a un sitio web); cookies de sesión de reproductor multimedia; cookies de sesión para equilibrar la carga; cookies de personalización de la interfaz de usuario y algunas de complemento (plug-in) para intercambiar contenidos sociales.

Estas cookies quedarían excluidas del ámbito de aplicación del artículo 22.2 de la LSSI, y, por lo tanto, no sería necesario informar ni obtener el consentimiento sobre su uso. Por el contrario, será necesario informar y obtener el consentimiento previo del usuario antes de la utilización de cualquier otro tipo de cookies, tanto de primera como de tercera parte, de sesión o persistentes.

En la comprobación realizada por esta Agencia en la página web reclamada se pudo constatar que, al entrar en la página principal y sin realizar ninguna acción sobre la mismas ni aceptar las cookies, se utilizaban las siguientes cookies no necesarias:

Al entrar en la web por primera vez, sin aceptar cookies ni realizar ninguna acción sobre la página, se ha comprobado que se utilizan cookies que no son técnicas o necesarias:

- 3 Cookies de rendimiento: `_gid`; `_ga_BHX4LX8C4J` y `_ga`
- 1 Cookie de orientación: `_gat_gtag_UA_181162822_9`

c).- Sobre el consentimiento a la instalación de cookies en el equipo terminal:

Para la utilización de las cookies no exceptuadas, será necesario obtener el consentimiento del usuario de forma expresa. Este consentimiento se puede obtener haciendo clic en, “aceptar” o infiriéndolo de una inequívoca acción realizada por el usuario que denote que el consentimiento se ha producido inequívocamente. Por tanto, la mera inactividad del usuario, hacer scroll o navegar por el sitio web, no se considerará a estos efectos, una clara acción afirmativa en ninguna circunstancia y no implicará la prestación del consentimiento por sí misma. Del mismo modo, el acceso a la segunda capa si la información se presenta por capas, así como la navegación necesaria para que el usuario gestione sus preferencias en relación con las cookies en el panel de control, tampoco es considerada una conducta activa de la que pueda derivarse la aceptación de cookies.

No está permitido tampoco la existencia de “Muros de Cookies”, esto es, ventanas emergentes que bloquean el contenido y el acceso a la web, obligando al usuario a aceptar el uso de las cookies para poder acceder a la página y seguir navegando sin ofrecer al usuario ningún tipo de alternativa que le permita gestionar libremente sus preferencias sobre la utilización de las cookies.

Si la opción es dirigirse a una segunda capa o panel de control de cookies, el enlace debe llevar al usuario directamente a dicho panel de configuración. Para facilitar la selección, en el panel podrá implementarse, además de un sistema de gestión granular de cookies, dos botones más, uno para aceptar todas las cookies y otro para rechazarlas todas. Si el usuario guarda su elección sin haber seleccionado ninguna cookie, se entenderá que ha rechazado todas las cookies. En relación con esta segunda posibilidad, en ningún caso son admisibles las casillas premarcadas a favor de aceptar cookies.

Si para la configuración de las cookies, la web remite a la configuración del navegador instalado en el equipo terminal, esta opción podría ser considerada complementaria para obtener el consentimiento, pero no como único mecanismo. Por ello, si el editor se decanta por esta opción, debe ofrecer además y en todo caso, un mecanismo que permita rechazar el uso de las cookies y/o hacerlo de forma granular.

Por otra parte, la retirada del consentimiento prestado previamente por el usuario deberá poder ser realizado en cualquier momento. A tal fin, el editor deberá ofrecer un mecanismo que posibilite retirar el consentimiento de forma fácil en cualquier momento. Se considerará que esa facilidad existe, por ejemplo, cuando el usuario tenga acceso sencillo y permanente al sistema de gestión o configuración de las cookies.

Si el sistema de gestión o configuración de las cookies del editor no permite evitar la utilización de las cookies de terceros una vez aceptadas por el usuario, se facilitará información sobre las herramientas proporcionadas por el navegador y los terceros, debiendo advertir que, si el usuario acepta cookies de terceros y posteriormente desea eliminarlas, deberá hacerlo desde su propio navegador o el sistema habilitado por los terceros para ello.

En el caso que nos ocupa, no es posible poder rechazar todas las cookies de una vez. Para gestionar las cookies es necesario acceder al panel de control <<Gestionar Opciones>> donde los grupos de cookies aparecen divididas en finalidades como por ejemplo “Seleccionar anuncios básicos”; “Crear un perfil publicitario personalizado” o “Seleccionar anuncios personalizados”

Los grupos están divididos en dos opciones, aceptar las cookies por “Consentimiento” que están premarcadas en la opción “no aceptadas” y aceptar las cookies por “Interés Legítimo” que están premarcadas en la opción de “aceptadas”.

No obstante, si se desmarcan todas las opciones marcadas “aceptadas” se comprueba que siguen utilizando las mismas cookies detectadas al entrar en la web sin haber prestado el consentimiento.

d).- Sobre la información suministrada en la segunda capa (política de cookies):

En la segunda capa o “política de cookies” se debe proporcionar información más detallada sobre las características de las cookies, incluyendo información sobre, la definición y función genérica de las cookies (qué son las cookies); sobre el tipo de cookies que se utilizan y su finalidad (qué tipos de cookies se utilizan en la página web); la identificación de quién utiliza las cookies, esto es, si la información obtenida por las cookies es tratada solo por el editor y/o también por terceros con identificación de estos últimos; el periodo de conservación de las cookies en el equipo terminal; y si es el caso, información sobre las transferencias de datos a terceros países y la elaboración de perfiles que implique la toma de decisiones automatizadas.

En el caso que nos ocupa, no existe ninguna información sobre cookies en la segunda capa o enlace que posibilite al usuario redirigirse a la “Política de Cookies” de la web. La información sobre cookies aparece de forma dispersa en cada una de las opciones del panel de control.

IV.-2

Tipificación de la infracción cometida

De las deficiencias detectadas, respecto de la política de cookies, en la página web en cuestión: la utilización de cookies de terceros que no son técnicas o necesarias; la imposibilidad de rechazar las cookies de terceros y la falta de información en la “política de cookies”, podrían suponer por parte del reclamado, la comisión de la infracción del artículo 22.2 de la LSSI, pues establece que:

“Los prestadores de servicios podrán utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los destinatarios, a condición de que los mismos hayan dado su consentimiento después de que se les haya facilitado información clara y completa sobre su utilización, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos, con arreglo a lo dispuesto en la L. Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Cuando sea técnicamente posible y eficaz, el consentimiento del destinatario para aceptar el tratamiento de los datos podrá facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otras aplicaciones.

Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario”.

IV.-3

Sanción

Esta Infracción está tipificada como “leve” en el artículo 38.4 g), de la citada Ley, que considera como tal: “Utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos cuando no se hubiera facilitado la información u obtenido el consentimiento del destinatario del servicio en los términos exigidos por el artículo 22.2.”, pudiendo ser

sancionada con multa de hasta 30.000 €, de acuerdo con el artículo 39 de la citada LSSI.

Tras las evidencias obtenidas en la fase de investigaciones previas, y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios agravantes, que establece el art. 40 de la LSSI: *La existencia de intencionalidad, expresión que ha de interpretarse como equivalente a grado de culpabilidad de acuerdo con la Sentencia de la Audiencia Nacional de 12/11/07 recaída en el Recurso núm. 351/2006, correspondiendo a la entidad denunciada la determinación de un sistema de obtención del consentimiento informado que se adecue al mandato de la LSSI.*

Con arreglo a dichos criterios, se estima adecuado imponer una sanción inicial de **5.000 euros, (cinco mil euros)**, por la infracción del artículo 22.2 de la LSSI, respecto de la política de cookies realizada en la página web de su titularidad.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

RESUELVE:

PRIMERO: IMPONER a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web a web *****URL.1**, por la infracción del artículo 13 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.b) del mismo Reglamento, y calificada como “leve” a efectos de prescripción en el artículo 74.a) de la LOPDGDD, una multa de **2.000 euros (dos mil euros)**.

SEGUNDO: Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se ordene a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web a web *****URL.1**, que en el plazo de un mes contado desde la notificación del presente acto, adopte las medidas necesarias para adecuar su actuación a la normativa de protección de datos personales, con el alcance expresado en el Fundamento de Derecho II.-3, de esta resolución. En el mismo plazo indicado, la entidad deberá informar y justificar ante esta Agencia el cumplimiento de las medidas impuestas.

TERCERO: IMPONER a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web a web *****URL.1**, por la infracción del artículo 5.1.a) del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del mismo Reglamento, y calificada como “muy grave” a efectos de prescripción en el artículo 72.1.a) de la LOPDGDD, una multa de **5.000 euros (cinco mil euros)**.

CUARTO: Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se ordene a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web a web *****URL.1**, que en el plazo de un mes contado desde la notificación del presente acto, adopte las medidas necesarias para adecuar su actuación a la normativa de protección de datos personales, con el alcance expresado

en el Fundamento de Derecho III.-4, de esta resolución. En el mismo plazo indicado, la entidad deberá informar y justificar ante esta Agencia el cumplimiento de las medidas.

QUINTO: IMPONER a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE, S.L. con CIF B88184239, titular de la página web a web *****URL.1**, por la infracción del artículo 22.2 de la LSSI, calificada como “leve” a efectos de prescripción en el artículo 38.4.g) de la citada norma, una multa de **5.000 euros (cinco mil euros)**.

SEXTO: NOTIFICAR la presente resolución a la entidad CHATWITH.IO WORLDWIDE.

SÉPTIMO: Advertir al sancionado que deberá hacer efectiva la sanción impuesta una vez que la presente resolución sea ejecutiva, de conformidad con lo dispuesto en el art. 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP), en el plazo de pago voluntario establecido en el art. 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso, indicando el NIF del sancionado y el número de procedimiento que figura en el encabezamiento de este documento, en la cuenta restringida Nº IBAN: **ES00 0000 0000 0000 0000 0000** (BIC/Código SWIFT: CAIXESBXXX), abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en la entidad bancaria CAIXABANK, S.A..

En caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo. Recibida la notificación y una vez ejecutiva, si la fecha de ejecutividad se encuentra entre los días 1 y 15 de cada mes, ambos inclusive, el plazo para efectuar el pago voluntario será hasta el día 20 del mes siguiente o inmediato hábil posterior, y si se encuentra entre los días 16 y último de cada mes, ambos inclusive, el plazo del pago será hasta el 5 del segundo mes siguiente o inmediato hábil posterior.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados. Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronicaweb/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley



39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso administrativo.

Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos