



Expediente Nº: E/00123/2013

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos en virtud de denuncia presentada por don **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: En fecha 18 de diciembre de 2012 tiene entrada en esta Agencia escrito de don **A.A.A.** en el que expone que, tras comprar un billete de avión en www.edreams.es, en un formulario de una ventana emergente cumplimentó nuevamente sus datos pensando que se trataba de una promoción de esa tienda, observando posteriormente que había sido inscrito en www.privilegiosencompras.es, aunque según manifiesta el día 17 de diciembre solicitó la baja, que le fue confirmada. En su escrito el denunciante considera que en el sitio web no se informa convenientemente sobre el ejercicio de los derechos ARCO y que, ya que dirige sus servicios a residentes en España, debería adaptarse a la LOPD.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

1. En las páginas del sitio web www.privilegiosencompras.es se informa de lo siguiente: *"Oferta sólo aplicable a residentes en España. Se aplican los términos y condiciones de utilización del servicio. Webloyalty International Sàrl es propietaria y gestora de Privilegios en Compras. Todas las marcas y/o copyrights son propiedad de sus respectivos propietarios. Los terceros que participan en este programa varían según la ubicación y están sujetos a cambio. Este programa pertenece a Webloyalty International Sàrl (servicio de atención al cliente: 900*****, teléfono gratuito en España desde un teléfono fijo) con un capital de 100.000 francos suizos, cuya sede se encuentra en el (C/.....1) (Business Park Terre Bonne, Bâtiment A3), 1262 Eysins, Suiza".*
2. Por la Inspección de Datos se realizó una inspección, los días 30 de mayo y 11 y 17 de junio de 2013, en el establecimiento de la compañía de nacionalidad española WEBLOYALTY INTERNATIONAL S.L., que ha sido comisionada por la citada compañía suiza para comercializar sus servicios, consistentes en la oferta, distribución y venta de subscripciones para la obtención de beneficios, ahorros y descuentos en las compras realizadas a través de sitios webs de terceros.
3. Según se desprende de las Actas de inspección levantadas, la actividad de la compañía española, perteneciente a un grupo multinacional con matriz estadounidense, se desarrolla a través de los sitios web <http://www.privilegiosencompras.es> y <http://privicompras.com>, que son propiedad de la filial suiza y que se alojan en servidores ubicados en Suiza, si bien el fichero en el que se almacenan los datos de carácter personal de los clientes se ubica en el Reino Unido, en la sede de la filial WEBLOYALTY INTERNATIONAL LIMITED.
4. Por la Inspección se ha verificado que tras realizar una compra en el sitio web www.edreams.es, propiedad de la mercantil VACACIONES EDREAMS, S.L., se

visualiza una ventana con el siguiente aviso: *“Tu compra se ha realizado correctamente. ¡Haz click en continuar para recibir 20 € de reembolso en tu próxima reserva gracias a eDreams.es! [CONTINUAR] Haciendo click sabrás como obtener tu reembolso por cortesía de nuestro socio privilegiado. Sujeto a términos y condiciones”*.

El usuario puede cerrar la ventana o bien presionar el botón CONTINUAR, en cuyo caso se transfiere el control al dominio *one-time-offer.com*, perteneciente al GRUPO WEBLOYALTY.

Al pie de la página web se incluye el aviso transcrito en el apartado 1 y el siguiente texto: *“Tus datos personales son recogidos para su tratamiento con la finalidad de asegurar el total de tus reembolsos, gestiona el producto Privilegiosencompras e infórmate sobre ofertas en descuentos y premios, Los otros destinatarios de tus datos personales son: WELBLOYATY.COM INC que almacena su datos, establecido en los Estados Unidos de América y miembro del dispositivo llamado “Safe Harbour” o “Puerto seguro” para garantizar la adecuada protección de sus datos y todos los socios del negocio seleccionados por Privilegiosencompras por su experiencia en la ejecución del programa de descuentos y que han suscrito un compromiso de confidencialidad. Te recordamos que tienes el derecho de oposición a la recogida, tratamiento y cesión de tus datos, de acceso, de modificación y de cancelación de tus datos personales que puedes ejercer dirigiéndote al servicio de atención al cliente por e-mail (atencionalcliente@.....) teléfono (900****1, teléfono gratuito en España desde un teléfono fijo) o por correo postal dirigido a Servicio de Atención al Cliente. Privilegiosencompras. Apartado de Correos *****, Madrid”*.

En el encabezamiento de la página figura el siguiente texto: *“FELICIDADES Rellena el siguiente formulario de Privilegiosencompras y como agradecimiento te regalamos 20€ de reembolso en tu próxima reserva en eDreams ¡Regístrate para recibir sus bonificaciones! Disfruta de Privilegiosencompras y aprovéchate descuentos y reembolsos excepcionales en las mejores tiendas On Line por solo 12 € al mes y ahorraras miles de Euros al año. Además los 30 primeros días son GRATIS”*.

En el primer paso se deben de cumplimentar los siguientes datos personales: nombre apellidos, dirección y dirección de correo electrónico.

En el segundo paso se deben cumplimentar los datos de tarjeta de crédito, figurando la siguiente leyenda: *“INDICA LA TARJETA QUE QUIERES USAR PARA PRIVILEGIOSENCOMPRAS. Facilitanos los datos de tu tarjeta de crédito o débito para conseguir los beneficios de Privilegiosencompras. (Se requiere una tarjeta de crédito o débito valida). Al facilitar tus datos de facturación a continuación autorizas a Privilegiosencompras para que use la información facilitada para facturar la cuota mensual para miembros de 12 € al mes hasta su cancelación. Nuestro software de seguridad codifica tu información al enviarla para protegerte y mantener tu privacidad”*.

En el tercer paso hay que crear y validar una contraseña, constando la siguiente información: *“...Crea una contraseña de inicio de sesión para acceder a todas las ventajas de Privilegiosencompras, y haz clic al “SI”. Al introducir mi contraseña como firma electrónica y hacer clic en SI confirmo que he leído y acepto las Condiciones de Servicio y los Datos de Oferta y Facturación y autorizo a Privilegiosencompras para que use mi nombre, dirección y la información relativa a la tarjeta de crédito-débito que he facilitado para facturas y procesar los beneficios después del periodo gratuito de 30 primeros días”*.

En el sitio web son accesibles los documentos *Términos y Condiciones de Privilegiosencompras* y *Política de Privacidad*.

En la página de registro también figura el siguiente link *"No gracias, quiero volver a la página web de eDreams"*.

Una vez cumplimentado el formulario y tras haber aceptado las condiciones tecleando SI, aparece una nueva pantalla con información sobre el funcionamiento del servicio y recordando el código de usuario (dirección de correo electrónico) y la contraseña elegida. En esta pantalla se informa al cliente además de: *"Para tu información aquí te confirmamos tus datos de oferta y facturación de tu perfil de cliente en Privilegiosencompras. Disfruta GRATIS de todos los beneficios con Privilegiosencompras durante los 30 primeros días. Si estas 100% satisfecho durante tu periodo de prueba no hagas nada y continuaras obteniendo beneficios automáticamente por solo 12 € al mes que carga Privilegiosencompras en la tarjeta de crédito o débito que has autorizado. La próxima fecha de cobro y la cuota mensual de 12 € se mostrará en tu extracto de tarjeta. Si en cualquier momento no estas satisfecho, solo tienes que llamar a Privilegiosencompras al 900****1 (de lunes a viernes de 9:00 h a 18.00h) para informarnos que deseas dejar de ser cliente y no efectuar ningún pago. De esta forma se cancelaran todos tus beneficios y tu acceso..."*

5. Se ha verificado que si un cliente ya se encuentra registrado a través de cualquiera de las empresas colaboradoras, el sistema lo detecta y no permite nuevamente su registro. Una vez registrado el cliente, utilizando su clave de usuario y contraseña puede acceder a www.privilegiosencompras.es, la cual permite modificar la contraseña y actualizar los datos registrados. Asimismo, la web dispone de un formulario para registrar los datos bancarios en los que se realizaran los abonos a los clientes de los descuentos obtenidos. El sitio web permite realizar compras en 328 tiendas colaboradoras de Internet.
6. Durante la inspección se verificó que a través de la línea de atención telefónica 900****1 se accede al Centro de Atención al Cliente, que según se declaró está ubicado en Suiza. Se ha comprobado que la llamada es atendida por un teleoperador de habla española y que al solicitar la baja, el teleoperador requiere el número de cliente, el nombre y los apellidos y la dirección de correo electrónico e informa de que la cancelación se ha realizado y de que en el transcurso de 24 horas recibirá un correo electrónico de confirmación de la baja. Se ha comprobado que, tras confirmar el operador que ha procedido a realizar la baja, no es posible el acceso a la web www.privilegiosencompras.es con el usuario cancelado, obteniendo como respuesta que el usuario no se encuentra registrado, y que en el fichero donde se almacenan los datos de los clientes que se han registrado a través de las empresas colaboradoras, consta en situación de cancelado. Asimismo se ha comprobado que se remite un correo electrónico a la dirección de correo aportada por el cliente donde le indican que se ha cancelado la suscripción.
7. Se verificó también que los datos del denunciante habían sido registrados el 17/10/2012 y que figuraban en situación de cancelado desde el 17/12/2012.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El apartado 1 del artículo 5 de la LOPD establece: *“Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:*

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante.”

A partir del análisis realizado por la Inspección de Datos del funcionamiento del sitio web denunciado, no se ha hallado constancia de que los clientes no sean informados adecuadamente acerca del tratamiento de sus datos de carácter personal, ni de que sus derechos no sean atendidos según lo previsto en la normativa española de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a WEBLOYALTY INTERNATIONAL, S.L. y a don **A.A.A.** .

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director 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 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos