



Expediente Nº: E/01722/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante ATRÁPALO, SL; MÚSICA MAESTRO, SL; EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES, SL; TECTELTIC ON-LINE, SL; NOTIKUMI, SL; ANDALTICKET, SL; TICKENTRADAS EVENTOS, SL; TICKETEA, SL; TICKETMASTER SPAIN, SAU; JAVALEADS, SL; TIQUETÍN ENTRADAS, SL y WEGOW TECHNOLOGIES, SL, en virtud de denuncia presentada por el INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID y con base en los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 12 de marzo de 2018, tuvo entrada en esta Agencia una denuncia del INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (en lo sucesivo, el denunciante) en la que pone de manifiesto que ha identificado cláusulas en los condicionados de contratación de diversas empresas que venden entradas para espectáculos públicos a través de Internet, que no reúnen los requisitos de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes que exige la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Esto derivado, en algunos casos, del eventual tratamiento indebido de los datos personales que las empresas recogen en el proceso de compra de entradas, ya sea porque predisponen su derecho a enviar comunicaciones comerciales o a ceder a terceros los datos recogidos, sin que esté acreditado el consentimiento inequívoco de los afectados para tales finalidades ajenas al contrato de compraventa de entradas, o, en otros casos, debido a la grabación indiscriminada de imágenes de los asistentes al evento, sin tener en cuenta que algunos pueden ser menores.

En el Anexo de la denuncia, el denunciante enumera las irregularidades detectadas en materia de protección de datos.

En cuanto al envío de comunicaciones comerciales no autorizadas, el denunciante afirma que las siguientes empresas objeto de la presente resolución incumplen la exigencia de consentimiento previo del afectado, toda vez que no ofrecen a los usuarios la posibilidad de oponerse expresamente al envío de comunicaciones comerciales:

- ATRÁPALO, SL (www.atrapalo.com): el denunciante comenta que en ningún momento de la navegación por su página web para la compra electrónica de entradas se ofrece al usuario la posibilidad de aceptar la checkbox “Envíame ofertas exclusivas de Atrápalo” a que se alude en su “Política de Privacidad”.
- MÚSICA MAESTRO, SL (www.bravoentradas.com): el denunciante comenta que durante el proceso de compra de la entrada en la página web la empresa

ofrece al usuario la posibilidad de marcar la casilla “Quiero suscribirme a la newsletter” pero no se incluye casilla alguna destinada a dejar constancia del eventual rechazo del afectado al envío de comunicaciones comerciales.

- EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES, SL (www.emotionaltickets.es): el denunciante comenta que en el proceso de compra a través de la página web el usuario debe cumplimentar la casilla “He leído y acepto la política de privacidad”, pero no se le ofrece la posibilidad de aceptar o rechazar expresamente el envío de comunicaciones comerciales.
- TECTELTIC ON-LINE, SL (www.entradasatualcance.com): el denunciante comenta que en el proceso de compra habilitado en esta web no se ofrece al usuario la posibilidad de aceptar o rechazar expresamente el envío de comunicaciones comerciales, además de que no se le requiere que acepte expresamente la política de privacidad utilizada por la empresa, resultando irrelevante que la empresa permita al afectado darse de baja de un servicio en el que la empresa no debió darle de alta.
- NOTIKUMI, SL (www.notikumi.com): el denunciante comenta que la política de privacidad establece que “el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento” a que la primera de las finalidades del tratamiento de sus datos sea el envío de comunicaciones comerciales, a pesar de que en ningún momento se le ofrece la posibilidad de rechazar tal opción ni aceptar expresamente dicho tipo de envíos. Por otra parte, las condiciones de compra son el único condicionado cuya aceptación expresa se requiere del usuario y en la parte final de dicho condicionado se reproduce la política de privacidad de la empresa, en la que se incluye la cláusula transcrita.
- ANDALTICKET, SL (www.redentradas.com): el denunciante comenta que en el formulario de recogida de datos se informa al usuario que “Andalticket podrá enviarle periódicamente información de su interés y/o ofertas comerciales a la dirección de correo electrónico proporcionada. Podrá cancelar su suscripción en cualquier momento mediante el enlace de baja incluido en el mensaje”. Sin embargo, no se incluye casilla alguna de rechazo al envío de comunicaciones comerciales, cuya baja sólo podrá tramitarse después de haber recibido, al menos, una.
- TICKETMASTER SPAIN, SAU (www.ticketmaster.es): el denunciante comenta que en el proceso de registro en la página web de esta empresa, que es imprescindible para la compra de entradas, en ella únicamente existe una casilla para la aceptación de comunicaciones comerciales, pero no se explicita el compromiso de efectuar tales envíos electrónicos sólo si el titular de los datos lo solicita expresamente al marcar tal casilla.



- TIQUETÍN ENTRADAS, SL (www.tiquetin.com): el denunciante comenta que en el proceso de compra habilitado en esta web el usuario debe aceptar expresamente el “Aviso legal y condiciones de uso” donde se incluye la política de privacidad, pero en ningún momento se le ofrece la posibilidad de aceptar o rechazar expresamente el envío de comunicaciones comerciales. Por otra parte, frente a lo declarado por la empresa en el Aviso legal, no es cierto que el afectado manifieste expresamente su consentimiento inequívoco para que el tratamiento de sus datos de carácter personal lo sea con finalidades diferentes de la estricta ejecución del contrato suscrito con ella. El predisponente no identifica de modo preciso las finalidades del tratamiento de datos personales que recoja de sus usuarios, puesto que la gestión de la relación comercial resulta un concepto excesivamente abierto que no cabe considerar que corresponda con la ejecución estricta del contrato de compraventa suscrito con el afectado.
- WEGOW TECHNOLOGIES, SL (www.wegow.com): el denunciante comenta que entre las finalidades del tratamiento de los datos recogidos la empresa incluye el envío de comunicaciones comerciales, pero no ofrece al afectado la posibilidad de oponerse a dicho tratamiento.

En cuanto a la cesión de datos personales a terceros, el denunciante afirma que la cesión de datos al promotor prevista en las políticas de privacidad de las siguientes empresas objeto de la presente resolución no debe ser considerada como comunicación legítima, toda vez que excede los límites legalmente establecidos para exceptuar el requisito de consentimiento del afectado:

- TICKENTRADAS EVENTOS, SL (www.ticketentradas.com): el denunciante comenta que al recoger los datos personales para la compra de la entrada el usuario de esta web puede cumplimentar la casilla de rechazo de comunicaciones comerciales incluida junto a la leyenda “No deseo recibir novedades sobre ofertas y promociones”. Sin embargo, la web de la empresa no facilita una casilla similar en relación con la comunicación a terceros de los datos de carácter personal recogidos durante el proceso de compra electrónica, a pesar de que la política de privacidad contempla dicha finalidad del tratamiento.
- WEGOW TECHNOLOGIES, SL (www.wegow.com): el denunciante comenta que, entre las finalidades del tratamiento de los datos recogidos, esta página web incluye la cesión de los mismos a terceros, a pesar de que ni en el proceso de registro en esta web ni durante la compra de la entrada se incluye casilla alguna en relación con dicha finalidad. La empresa no recaba el consentimiento previo del afectado para esta cesión de sus datos a un tercero, a pesar de que la finalidad del tratamiento es ajena a la ejecución del contrato,



pues se dirige a que este segundo empresario pueda enviar comunicaciones comerciales al margen de las necesidades de conexión requeridas para el desarrollo, cumplimiento y control de la relación jurídica. Por último, se señala que la eventual comunicación a terceros se concibe con una amplitud desmesurada, al predisponer que el afectado consiente la cesión a la empresa a la que eventualmente transmita su base de datos de usuarios, “en el marco de operaciones mercantiles de cualquier naturaleza”, comprometiéndose únicamente a informarle para que pueda oponerse al tratamiento de sus datos por parte del nuevo responsable.

En cuanto a la grabación de imágenes de menores, el denunciante afirma que las siguientes empresas objeto de la presente resolución predisponen en sus condicionados que el espectáculo podrá ser grabado por su organizador para fines comerciales o promocionales y que los usuarios de la respectiva página web otorgan su consentimiento para que su imagen pueda ser grabada y reproducida posteriormente como parte del público, sin que conste que durante el proceso de contratación se incluya casilla alguna destinada a que el representante legal del menor que vaya a asistir al espectáculo consienta de modo expreso la grabación de aquél en el interior del local o recinto:

- TICKETEA, SL (www.ticketea.com)
- TICKETMASTER SPAIN, SAU (www.ticketmaster.es)
- JAVALEADS, SL (www.ticketsnet.es)
- TIQUETÍN ENTRADAS, SL (www.tiquetin.com)

Finalmente, cabe señalar que la información aportada por el denunciante ofrece conclusiones con relación a otras empresas, las cuales han dado lugar a la apertura de los correspondientes expedientes, y que no son objeto de esta resolución.

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 y tuvo conocimiento de los siguientes extremos:

1. En fecha 10/04/2018 se accede a la web www.atrapalo.com, titularidad de ATRAPALO, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos por el que los usuarios se registran en dicha web, se da la posibilidad a éstos de marcar la casilla “*Envíame ofertas exclusivas de Atrápalo*”. En la política de privacidad de esta web se comprueba que señala: “*De conformidad con lo dispuesto en el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal*”



(LOPD), le informamos que sus datos personales formarán parte de un fichero cuyo titular es ATRÁPALO, S.L con la finalidad de que pueda acceder a nuestra web como usuario registrado. Asimismo, mediante el clic en el checkbox "Envíame ofertas exclusivas de Atrapalo" usted nos autoriza a enviarle información comercial sobre nuestros productos y/o servicios por correo postal, por correo electrónico así como por otros medios electrónicos equivalentes (...)

Por otra parte, se comprueba que en el proceso de compra de entradas en esta web no se exige registrarse en la misma. Debajo de dicho formulario figura una leyenda: "Al hacer click en "pagar y reservar" aceptas las Condiciones generales, la política de privacidad y las Condiciones de la reserva".

Por su parte, en las "Condiciones generales para la contratación", cláusula 4, párrafo 2º, se señala: "El usuario acepta que los datos personales facilitados en el proceso de compra de nuestros productos sean incorporados a un fichero automatizado, cuya titularidad corresponde a Atrapalo.com, con la finalidad de prestar adecuadamente el servicio solicitado... así como realizar encuestas de satisfacción y comunicaciones comerciales por correo electrónico sobre otros productos que se comercializan a través de la página web de Atrapalo.com y que Atrapalo.com considere que podrían ser del interés del usuario, por ser similares a los contratados. En caso de que el usuario no desee recibir comunicaciones comerciales por medios electrónicos puede dirigirse en cualquier momento a Atrapalo.com enviando un correo electrónico a la siguiente dirección info@atrapalo.com. (...)"

2. En fecha 09/04/2018 se accede a la web www.bravoentradas.es, titularidad de MÚSICA MAESTRO, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos para realizar una compra se da la posibilidad a los usuarios de marcar la casilla "Quiero suscribirme a la Newsletter". Además, para poder completar la compra se exige marcar la casilla "Declaro haber leído las presentes Condiciones de compra y acepto las mismas". En las "Condiciones legales y de uso", cláusula 9, se señala: "(...) Los datos suministrados serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal que se encuentra debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos del que es responsable MUSICA MAESTRO SL y que tiene por finalidad:

1. Gestionar la prestación de los servicios que proporciona a través del sitio web Bravo Entradas y otros sitios web.

2. Facilitar información comercial sobre servicios que pudieran resultar de su interés.

3. Proporcionar datos a terceros para un mejor uso del servicio. (...)

El Usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cumplimiento de lo establecido en la LOPD en el correo electrónico tickets@bravoentradas.com. (...)

En cuanto a las comunicaciones comerciales el usuario consiente la recepción de las mismas vía correo electrónico por parte de Bravo Entradas y por parte del



organizador del evento mediante la validación de la casilla habilitada al efecto en la confirmación de la compra. También acepta recibir comunicaciones comerciales al registrarse voluntariamente en cualquier otro apartado habilitado para ello en el sitio web (...)”.

3. En fecha 10/04/2018 se accede a la web www.emotionatickets.es, titularidad de EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES, SL, y se comprueba que para poder completar la compra de entradas se exige marcar la casilla *“He leído y acepto la política de privacidad”*. En el documento *“Política de privacidad”*, consultado en fecha 03/04/2018, se señala: *“EMOTIONAL TICKETS le informa que sus datos personales que usted nos ha facilitado de forma voluntaria, son veraces, y van a ser incorporados al fichero CENTRAL RESERVAS WEB. La finalidad de este es gestionar los servicios o productos que le prestamos o nos demanda mediante la página Web (...) Los afectados podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, frente al Responsable del Fichero en nuestra dirección de Sede social en MADRID. / E-mail: tickets@emotionalevents.es”*.

Por su parte, en el *“Aviso legal”* consultado en fecha 03/04/2018 se indica: *“(…) informamos a los usuarios que los datos personales introducidos voluntariamente serán guardados en el fichero CENTRAL RESERVAS WEB cuya finalidad es la de que EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES SL pueda ofrecerles los servicios que más se adecuen a sus necesidades y preferencias(...) Usted podrá en todo momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, comunicándolo por escrito a nuestra dirección de correo electrónico pulsando tickets@emotionalevents.es”*.

4. En fecha 10/04/2018 se accede a la web www.entradasatualcance.com, titularidad de TECTELTIC ON-LINE, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos para realizar una compra se exige marcar la casilla *“Acepto expresamente las condiciones de uso”*. Por su parte, en la *“Política de Privacidad”*, consultada en fecha 04/04/2018, en el apartado *“Consentimiento del usuario”*, se señala: *“(…) El usuario ha de facilitar los datos reales para la gestión automática del proceso de dichos datos. Dicho consentimiento implica la aceptación del envío de información de servicios ofrecidos por TECTELTIC ON-LINE SL así como envío de comunicaciones electrónicas que pudiesen ser de su interés. El usuario podrá darse de baja en todo momento del servicio de envíos electrónicos en la misma comunicación enviada”. Y en su apartado “Derechos de los usuarios en la relación a sus datos personales” dispone: “(...) De acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndote a TECTELTIC ON-LINE SL por correo postal y adjuntando copia del documento nacional de*



identidad al apartado postal (C/...6) (Ref. Protección de datos personales), o bien contactando a través del correo electrónico arco@entradasatualcance.com

También se puede utilizar dicha dirección de email, para resolver cualquier asunto referente a los derechos de los usuarios”.

5. En fecha 11/04/2018 se accede a la web www.notikumi.com, titularidad de NOTIKUMI, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos por el que los usuarios se registran en esta web se exige marcar una casilla “*He leído y acepto las condiciones de uso de notikumi.com*”. En las “Condiciones de uso del sitio web notikumi”, en el apartado “Privacidad” se señala: “*Cualquier información que sobre usted incluya en el Sitio web de notikumi está sujeto a nuestra Política de Privacidad, a la cual, le remitimos para obtener información sobre sus datos personales y su tratamiento (...)*”

También se comprueba que, en el proceso de compra de entradas en esta web, no se obliga a registrarse como usuario pero se exige marcar la casilla “*Acepto las condiciones de compra*”. En la parte final de las mencionadas “Condiciones para la compra de entradas en Notikumi” se reproduce la “Política de privacidad” del sitio, la cual se aloja en la dirección <https://www.notikumi.com/static/privacidad> y que señala:

“(...) el cliente/usuario queda informado y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes en NOTIKUMI SL y al tratamiento automatizado de los mismos, incluyendo aquellos a los que esta empresa tenga acceso como consecuencia de su navegación por esta página web, para las finalidades de envío de comunicaciones comerciales, comercialización de productos y servicios, del mantenimiento de su relación contractual y de gestión con NOTIKUMI SL, al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a sus características particulares.

(...) NOTIKUMI SL garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un correo ordinario a Calle (C/...1) o un correo electrónico a NOTIKUMI SL, a la siguiente dirección: lopd@notikumi.com.”

6. En fecha 11/04/2018 se accede a la web www.redentradas.com, titularidad de ANDALTICKET, SL, y se comprueba que para realizar una compra de entradas se exige registrarse como usuario. En el formulario de recogida de datos para registrarse como usuario a fin de realizar una compra se muestra la leyenda “*Al continuar declaras conocer y aceptar las condiciones generales y la política de privacidad. Podrás recibir noticias y ofertas por email. Puedes cancelar tu suscripción en cualquier momento*”. Por su parte, en la “Política de Privacidad”, alojada en la dirección <https://www.redentradas.com/?doc=politica-de-privacidad>,

en el apartado “Derecho de acceso, rectificación y cancelación” se señala: *“El titular de los datos tiene el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos. Para ejercitar estos derechos, los titulares de los datos pueden dirigir una petición escrita por correo postal a la siguiente dirección: (C/...2), o bien enviar la petición a través del formulario de contacto disponible en este sitio Web”.*

7. En fecha 12/04/2018 se accede a la web www.ticketentradas.com, titularidad de TICKENTRADAS EVENTOS, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos para realizar una compra se exige marcar la casilla “*Acepto las condiciones generales de compra y las políticas de privacidad*”. Por su parte, en la “Política de Privacidad”, alojada en la dirección <https://www.ticketentradas.com/avisolegal> y consultada en fecha 05/04/2018, se señala:
“(…) Vd. acepta que los datos facilitados puedan ser cedidos a los Organizadores de los eventos y espectáculos para los que Vd. ha comprado las entradas y al organizador del evento con la finalidad de que puedan gestionar la venta de las mismas, así como para que puedan mantenerle informado, incluso por medios electrónicos, sobre los eventos y espectáculos que puedan ofrecer en el futuro. Si Vd. no desea recibir información de este tipo, puede indicárnoslo en cualquier momento enviando un correo electrónico a info@ticketentradas.com. (...) El Usuario puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en la LOPD mediante una comunicación escrita dirigida a TICKENTRADAS EVENTOS SL, calle (C/...3), o mediante correo electrónico dirigido a info@ticketentradas.com”.

8. En fecha 13/04/2018 se accede a la web www.ticketea.com, titularidad de TICKETEA, SL, y se comprueba que en las “Condiciones Legales”, alojadas en la dirección <http://ayuda.ticketea.com/condiciones-generales-de-uso/> y consultadas el 05/04/2018, en el apartado “Condiciones del Servicio de Venta de Entradas” se señala: *“El Evento podrá ser grabado para fines comerciales y/o promocionales, por lo que los Compradores otorgan su consentimiento mediante el acceso al Evento para que su imagen pueda ser grabada y reproducida posteriormente con los mencionados fines como parte del público”.*
Por su parte, la “Política de Privacidad” alojada en la dirección <http://ayuda.ticketea.com/politica-de-privacidad/>, en su apartado 4 “Menores de edad” dispone: *“(…) Los servicios del Sitio Web sólo están disponibles para mayores de edad. Por lo tanto, aquellos que no cumplan con esta condición deberán abstenerse de suministrar información personal en el Sitio Web para ser incluida en las bases de datos de TICKETEA. Sin embargo, con el previo consentimiento de sus padres o tutores podrán proceder a la inclusión de sus datos personales en los formularios del Sitio Web”.*

9. En fecha 05/04/2018 se accede a la web www.ticketmaster.es, titularidad de TICKETMASTER SPAIN, SA, y se comprueba que para realizar una compra de



entradas se exige el registro como usuario. Debajo de este formulario de registro se da la posibilidad de marcar la casilla *“Newsletter- Sí, me gustaría recibir newsletters y comunicaciones de marketing por parte de Ticketmaster que incluyan ofertas especiales o información de interés. Puedo darme de baja en cualquier momento desde mi Cuenta o desde las comunicaciones de marketing”*. Además, se muestran las leyendas *“Acepto la Política de Privacidad de Ticketmaster, incluyendo la posibilidad de que Ticketmaster y su grupo pueda crear un perfil de mi usuario para ofrecerme servicios personalizados y “Como usuario registrado en Ticketmaster también estoy sujeto al cumplimiento de las Condiciones de uso”*.

Por su parte, en la *“Política de privacidad”*, alojada en la dirección <https://www.ticketmaster.es/help/politicaprivacidad.html?language=es-es>, en el apartado 04 *“Podemos utilizar tu información para los siguientes propósitos”* se señala: *“(…) Para propósitos de marketing. Puedes recibir información por email, mensajes de texto u otros medios, si así lo has aceptado, con información u ofertas en relación a eventos venideros, productos o servicios (incluyendo newsletters). También podemos enviarte información u ofertas en nombre de otras empresas, pero cuando hagamos esto, no daremos a esas empresas tu nombre y dirección”*. Y en su apartado 05 *“Tienes ciertas elecciones acerca de cómo usamos tu información”* se indica: *“(…) Si deseas retirar cualquier consentimiento que hayas dado del uso de tu información personal, por favor, escríbenos o dínos tus preferencias usando los métodos descritos en esta sección. (…)*

Puedes dejar de recibir nuestra comunicación de marketing. Para dejar de recibir nuestros emails promocionales, por favor puedes hacerlo desde tu cuenta de Ticketmaster online o sigue las instrucciones de cualquiera de los mensajes proporcionales que te enviamos (…)”

Finalmente, en su apartado 14 “Siéntete libre de contactarnos si tienes preguntas” dispone: “(…) Si quieres pedir copias de la información que almacenamos sobre ti, o corregir, modificar o actualizar información que nos hayas proporcionado, o retirar el consentimiento que nos has dado (esto es, si deseas ejercer tu derecho al acceso, rectificación cancelación u oposición) por favor, también puedes contactarnos por correo postal ordinario dirigiéndote a Ticketmaster España, S.A.U. Calle (C/...4) o por email dirigiéndote a legal@ticketmaster.es (…)”

En otro orden, las *“Condiciones generales de compra”* alojadas en la dirección <https://www.ticketmaster.es/feature/condiciones/>, en el apartado 15.5 señalan: *“15.5 Tanto tú como el resto de titulares de entradas consentís la grabación de imágenes y sonido por formar parte del público espectador”*.

Y en su apartado 1.5 manifiesta: *“(…) El usuario declara que es mayor de edad (mayor de 18 años) y dispone de capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados por los proveedores en la web, de acuerdo con las condiciones más abajo desglosadas, las cuales declara comprender y aceptar.*

En el caso de contratación por menores de edad, se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado. El usuario es el único responsable de la veracidad y exactitud de los datos proporcionados a Ticketmaster en el proceso de reserva.”

10. En fecha 05/04/2018 se accede a la web www.ticketsnet.es, titularidad de JAVALEADS, SL, y se comprueba que en las “Condiciones de compra” de la web, alojadas en la dirección <https://www.ticketsnet.es/condicionescompra>, en el apartado “Condiciones y uso del servicio” se señala: *“(…) TicketsNET® informa de que el evento o espectáculo podrá ser grabado con fines promocionales y/o comerciales. Los portadores de entradas otorgan su consentimiento mediante el acceso al recinto del evento o espectáculo para que su imagen pueda ser grabada y reproducida posteriormente con los mencionados fines como parte del público (…).”*

No obstante, en su apartado “Uso de la web TicketsNET® por menores” en las mencionadas Condiciones se dispone: *“El uso de nuestra web está prohibido a menores de 14 años (…).”*

11. En fecha 09/04/2018 se accede a la web www.tiquetin.com, titularidad de TIQUETIN ENTRADAS, SL, y se comprueba que para realizar una compra de entradas no se exige registrarse como usuario. En el formulario de recogida de datos para efectuar una compra se exige marcar la casilla “*Marca la casilla si has leído y estás de acuerdo con el Aviso legal y condiciones de uso*”. Por su parte, en el “Aviso legal y condiciones de uso”, alojado en la dirección <https://www.tiquetin.com/statics/view/aviso-legal-y-condiciones-de-uso>, en el apartado “Obtención y tratamiento de datos” del Aviso legal se señala: *“(…) A su vez “TIQUETÍN” informa a los usuarios de que la finalidad del tratamiento de los datos recabados contempla la atención de solicitudes realizadas por los usuarios, la inclusión en la agenda de contactos, la prestación de servicios y la gestión de la relación comercial (…)*

Los datos de correo y nombre serán incorporados al Fichero LISTAS DE CORREO, para el envío de comunicaciones comerciales (…). El usuario indica expresamente y de forma inequívoca su consentimiento para el tratamiento de sus datos (…)”

En otro orden, en el apartado “Condiciones del Servicio de venta de Entradas” de las Condiciones de uso se dispone: *“(…) El Evento podrá ser grabado para fines comerciales y/o promocionales, por lo que los Compradores otorgan su consentimiento mediante el acceso al Evento para que su imagen pueda ser grabada y reproducida posteriormente con los mencionados fines como parte del público (…).”*

Por último, en el apartado “Ejercicio de derechos” del Aviso legal se señala: *“(…) En tanto en cuanto los datos del usuario son objeto de tratamiento por parte de “TIQUETÍN”, éstos podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con lo previsto en la normativa legal vigente en materia de protección de datos personales.*

Para hacer uso del ejercicio de estos derechos, el usuario deberá dirigirse, aportando documentación que acredite su identidad (DNI o pasaporte), mediante



correo electrónico a un correo a iserranocorreo@gmail.com, o bien mediante comunicación escrita a la siguiente dirección: TIQUETÍN ENTRADAS, S. L. CALLE (C/...5), o la dirección que sea sustituida en el Registro General de Protección de Datos (...)”.

12. En fecha 03/04/2018 se accede a la web www.wegow.com, titularidad de WEGOW TECHNOLOGIES, SL, y se comprueba que en el formulario de recogida de datos por el que los usuarios se registran en dicha web se da a la posibilidad de marcar la casilla “Autorizo a recibir información de conciertos y actualidad musical por parte de Wegow Tickets y de organizadores de eventos con los que colaboren”. Además, debajo del formulario se muestra la leyenda “Mediante el envío de mis datos personales confirmo que he leído y acepto los términos y condiciones del servicio y la política de privacidad”.

En las “Condiciones generales” de la web, alojadas en la dirección <https://www.wegow.com/terminos-y-condiciones/>, en el apartado “¿Y mis datos personales?” se señala:

“(...) Los datos suministrados serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal (...) y que tiene por finalidad:

1. *Gestionar la prestación de los servicios que proporciona a través del sitio web WegowTickets y otros sitios web.*
2. *Facilitar información comercial sobre servicios que pudieran resultar de su interés.*
3. *Proporcionar datos a terceros para un mejor uso del servicio.*

(...) El usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cumplimiento de lo establecido en la LOPD en el correo electrónico info@wegow.es (...)

En cuanto a las comunicaciones comerciales el usuario consiente la recepción de las mismas vía correo electrónico por parte de WegowTickets y por parte del organizador del evento mediante la validación de la casilla habilitada al efecto en la confirmación de la compra (...)”

Por su parte, en la “Política de privacidad” alojada en la dirección <https://www.wegow.com/aviso-legal/>, en su apartado “Tratamiento de datos personales” se indica:

“(...) el usuario consiente que los datos facilitados con el fin de comprar la entradas sean comunicados a las empresas asociadas al evento... para acciones implícitas en el buen funcionamiento del mismo... , promocionales e informativas (...)

En el caso de que WEGOW decida transmitir su base de datos de usuarios a un tercero en el marco de operaciones mercantiles de cualquier naturaleza (...), el usuario consiente la cesión, comunicación y puesta a disposición de sus datos a dicho tercero (que actuará como nuevo responsable de datos). Los Usuarios serán informados de dicha operación y se les concederá un plazo razonable para poder oponerse al tratamiento de sus datos por parte del nuevo responsable. (...) En cualquier caso, el Usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, los cuales podrán ser ejercidos por él y, en su caso, por quien lo represente, mediante solicitud escrita y firmada dirigida a WEGOW, por correo postal (que deberá ser enviado a la dirección señalada en el encabezamiento) o por correo electrónico (que deberá ser enviado info@wegow.es).

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora 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 artículo 126.1, apartado segundo, del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RLOPD) establece:

“Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.”

III

En primer lugar, los hechos denunciados, en relación con la imposibilidad de que los usuarios puedan mostrar su negativa al envío de comunicaciones comerciales, podrían suponer la comisión, por parte de las mencionadas entidades denunciadas, de una infracción del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo, LOPD), en relación con el artículo 15 del Reglamento de desarrollo de dicha norma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.



El citado artículo 5 de la LOPD establece lo siguiente:

“1. 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.

Cuando el responsable del tratamiento no esté establecido en el territorio de la Unión Europea y utilice en el tratamiento de datos medios situados en territorio español, deberá designar, salvo que tales medios se utilicen con fines de tránsito, un representante en España, sin perjuicio de las acciones que pudieran emprenderse contra el propio responsable del tratamiento.

2. Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la recogida, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el apartado anterior.

3. No será necesaria la información a que se refieren las letras b), c) y d) del apartado 1 si el contenido de ella se deduce claramente de la naturaleza de los datos personales que se solicitan o de las circunstancias en que se recaban. (...).”

Por su parte, el citado artículo 15 del Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007 (en adelante, RLOPD) dispone:

“Si el responsable del tratamiento solicitase el consentimiento del afectado durante el proceso de formación de un contrato para finalidades que no guarden relación directa con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual, deberá permitir al afectado que manifieste expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos.

En particular, se entenderá cumplido tal deber cuando se permita al afectado la marcación de una casilla claramente visible y que no se encuentre ya marcada en el documento que se le entregue para la

celebración del contrato o se establezca un procedimiento equivalente que le permita manifestar su negativa al tratamiento”.

Sin embargo, tanto ATRÁPALO, SL (www.atrapalo.com) y TICKETMASTER SPAIN, SAU (www.ticketmaster.es) en su formulario de registro como MÚSICA MAESTRO, SL (www.bravoentradas.com) en su formulario de compra recogen el consentimiento de los afectados para usar sus datos personales con fines publicitarios, a través de la marcación de una casilla. Este procedimiento es válido de acuerdo con lo estipulado en el art. 5 de la LOPD y art. 15 del RLOPD.

Por su parte, respecto de las empresas denunciadas cabe señalar que las páginas web titularidad de ATRÁPALO, SL (www.atrapalo.com) en sus Condiciones de compra, MÚSICA MAESTRO, SL (www.bravoentradas.com), EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES, SL (www.emotionaltickets.es), TECTELTIC ON-LINE, SL (www.entradasatualcance.com), NOTIKUMI, SL (www.notikumi.com), TICKETMASTER SPAIN, SAU (www.ticketmaster.es), TIQUETÍN ENTRADAS, SL (www.tiquetin.com) y WEGOW TECHNOLOGIES, SL (www.wegow.com) ofrecen la posibilidad de que los usuarios muestren su negativa al tratamiento de datos con fines publicitarios mediante el envío de un correo electrónico. Esta medida, en un entorno como es el online, resulta adecuada con lo preceptuado en el referido artículo 15 del RLOPD ya que es posible mostrar la negativa en el momento de la contratación, a través de un procedimiento equivalente a la marcación de una casilla.

La web titularidad de TICKETMASTER SPAIN, SAU, además de exigir la marcación de una casilla para autorizar el tratamiento de sus datos con fines publicitarios, pone a su disposición una dirección de correo electrónico para manifestar su negativa a este tratamiento y permite dejar de recibir los emails promocionales de la entidad desde la cuenta del usuario de Ticketmaster online (apartado 04 de la “Política de privacidad” de su página web).

Por último, ANDALTICKET, SL (www.redentradas.com) permite a los usuarios manifestar su negativa al tratamiento de datos con fines publicitarios mediante el envío de una petición a través del formulario de contacto disponible en el sitio web, lo cual constituye un procedimiento equivalente en el entorno online a la marcación de una casilla y da cumplimiento al reseñado artículo 15 del RLOPD.

IV

En segundo lugar, en relación con la denuncia formula contra las entidades TICKENTRADAS EVENTOS, SL y WEGOW TECHNOLOGIES, SL por el procedimiento utilizado para la obtención del consentimiento de los usuarios para la cesión de sus datos personales, procede señalar lo siguiente:

El artículo 11 de la LOPD dispone:

“Artículo 11. Comunicación de datos.

1. Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.

2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:

(...) c) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica cuyo desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con ficheros de terceros.

En este caso la comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique. (...)

3. Será nulo el consentimiento para la comunicación de los datos de carácter personal a un tercero, cuando la información que se facilite al interesado no le permita conocer la finalidad a que destinarán los datos cuya comunicación se autoriza o el tipo de actividad de aquel a quien se pretenden comunicar.

(...)"

TICKENTRADAS EVENTOS, SL (www.tickentradas.com) y WEGOW TECHNOLOGIES, SL (www.wegow.com) ceden los datos personales recogidos a los organizadores y/o promotores de los eventos de los que venden entradas en su página web.

Las finalidades de esta cesión son, por una parte, la gestión de la venta de las entradas que se adquieren y, por otra parte, el envío de comunicaciones comerciales por parte de los organizadores y/o promotores de los eventos en cuestión.

Las cesiones que se prevén a los promotores u organizadores para que estos realicen los tratamientos necesarios para la gestión de la venta de las entradas se encuentran exentas del consentimiento del afectado, toda vez que se enmarcan en el apartado 2.c) del artículo 11 de la LOPD transcrito, dado que el afectado ha aceptado una relación con el vendedor la cual implica la comunicación de sus datos para el desarrollo de la relación contractual.

En cuanto al envío de comunicaciones comerciales, las dos entidades ofrecen la posibilidad de que los usuarios muestren su negativa a la cesión de sus datos con fines publicitarios mediante el envío de un correo electrónico. Esta medida, en un entorno como es el online, resulta adecuada con lo preceptuado en el referido artículo 15 del RLOPD ya que es posible mostrar la negativa en el momento de la contratación, a través de un procedimiento equivalente a la marcación de una casilla.

Por último, respecto de WEGOW TECHNOLOGIES, SL se denuncia que *“la eventual comunicación a terceros se concibe con una amplitud desmesurada, al predisponer que el afectado consiente la cesión a la empresa a la que eventualmente transmita su base de datos de usuarios, “en el marco de operaciones mercantiles de cualquier naturaleza”, comprometiéndose únicamente a informarle para que pueda oponerse al tratamiento de sus datos por parte del nuevo responsable”.*

En el presente caso, la información facilitada al usuario en la redacción actual de la “Política de privacidad” de WEGOW TECHNOLOGIES, SL no le permite conocer la finalidad a que se destinarán los datos que se cedan ni el tipo de actividad de la entidad cesionaria. Por tanto, de acuerdo con lo previsto por el apartado 3 del artículo 11 de la LOPD, el consentimiento que los afectados dieron a esta cesión de datos debe ser considerado nulo.

Sin embargo, podría entenderse que se trata de uno de los supuestos descritos en el artículo 19 del RLOPD, el cual establece:

“Artículo 19. Supuestos especiales.

En los supuestos en que se produzca una modificación del responsable del fichero como consecuencia de una operación de fusión, escisión, cesión global de activos y pasivos, aportación o transmisión de negocio o rama de actividad empresarial, o cualquier operación de reestructuración societaria de análoga naturaleza, contemplada por la normativa mercantil, no se producirá cesión de datos, sin perjuicio del cumplimiento por el responsable de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.”

También podría interpretarse que la cesión de datos en cuestión se enmarca en el apartado f) del artículo 7 de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, el cual dispone:

“Artículo 7

Los Estados miembros dispondrán que el tratamiento de datos personales sólo pueda efectuarse si:

(...) f) es necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del tratamiento o por el tercero o terceros a los que se comuniquen los datos, siempre que no prevalezca el interés o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran protección con arreglo al apartado 1 del artículo 1 de la presente Directiva.”

Por su parte, cabe destacar que este supuesto también es recogido por el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, aplicable a partir del próximo 25 de mayo, el cual en el apartado 1.f) del artículo 6 “Licitud del tratamiento” indica:

“Artículo 6

Licitud del tratamiento

1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

(...) f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño. (...)”

Así las cosas, las cesiones futuras que pudiera realizar WEGOW TECHNOLOGIES, SL, basadas en las circunstancias previstas en la cláusula transcrita, no podrán sustentarse en el consentimiento de los afectados y deberán fundarse en otra causa de legitimación del tratamiento de los datos personales.

V

En tercer lugar, los hechos denunciados, en relación con la falta de obtención del consentimiento de los representantes legales de los menores de edad para que éstos sean grabados y luego reproducidas las imágenes con fines comerciales o promocionales, debe señalarse lo siguiente:

El artículo 13 del RLOPD establece:

“Artículo 13. Consentimiento para el tratamiento de datos de menores de edad.

1. Podrá procederse al tratamiento de los datos de los mayores de catorce años con su consentimiento, salvo en aquellos casos en los que la Ley exija para su prestación la asistencia de los titulares de la patria potestad o tutela. En el caso de los menores de catorce años se requerirá el consentimiento de los padres o tutores. (...)”

TICKETEA, SL (www.ticketea.com), TICKETMASTER SPAIN, SAU (www.ticketmaster.es) y JVALEADS, SL (www.ticketsnet.es) en las condiciones de sus páginas web para la compra de entradas estipulan que quienes asistan al evento dan su consentimiento para la grabación y posterior reproducción de su imagen como parte del público, con fines comerciales o promocionales.

No obstante, también se establece que para contratar los servicios de estas páginas web es requisito ser mayor de edad y que para la contratación por parte de menores de edad se requiere la autorización de los padres o tutores.

Dado que se informa a los usuarios que adquieran entradas (mayores de edad) que los asistentes al evento podrán ser grabados, si aquéllos deciden llevar menores al evento debe entenderse que consienten u obtuvieron el consentimiento para la grabación de los menores que les acompañen.

Respecto a TIQUETÍN ENTRADAS, SL (www.tiquetin.com), cabe señalar, por una parte, que la captación de imágenes de personas identificadas o identificables constituirá un tratamiento de datos de carácter personal configurado en el artículo 3.c) de la LOPD como *“operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.”* Por otra parte, la difusión de dichas imágenes constituirá una cesión de datos definida en la letra i) del mismo artículo 3 como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.”*

En lo que se refiere al tratamiento de datos de carácter personal, entre las obligaciones de quien capta las imágenes se encuentra la de obtener el consentimiento del afectado para el tratamiento o cesión de los datos. En este sentido, tal y como dispone el artículo 6.1 de la LOPD: *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa”*. De la misma manera el artículo 11.1 de la LOPD requiere el consentimiento del interesado o interesados para llevar a cabo una cesión de datos al establecer que *“Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

De acuerdo con las definiciones expuestas, la grabación de los eventos, constituye una actividad sometida a la LOPD y que impone al responsable del fichero, entre otras, las obligaciones de obtener el consentimiento del interesado para el tratamiento o cesión de los datos y la de informarle sobre los derechos que le asisten, así como sobre la identidad y dirección del responsable y sobre el uso que se va a dar a esos datos.

Por otro lado, el artículo 4.1 de la LOPD consagra el principio de proporcionalidad en el tratamiento de los datos, estableciendo que *“los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”*. De ello se desprende la necesidad de que el tratamiento de un determinado dato de carácter personal (como sería, en este caso, la imagen de los afectados) deba ser proporcionado a la finalidad que lo motiva.



En consecuencia, la captación de imágenes y su posterior difusión será considerada lícita cuando resulte adecuada, pertinente y no excesiva en relación con los fines que se pretenden, siempre que se haya obtenido el consentimiento del afectado para la recogida de sus datos y para su divulgación

En el caso, TIQUETÍN ENTRADAS, SL (www.tiquetin.com) pone a disposición de los usuarios una dirección de correo electrónico para manifestar su negativa a tal tratamiento de sus datos, por lo que los consentimientos obtenidos resultan adecuados a lo previsto en la normativa vigente, sin que se hayan aportado indicios en el escrito de denuncia de los que pueda deducirse que los padres o tutores que llevan a sus hijos menores al evento no autoricen la grabación de sus imágenes.

VI

No obstante todo lo expuesto, cabe destacar que el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679, aplicable a partir del próximo 25 de mayo, en su artículo 4 "Definiciones" entiende por "consentimiento del interesado":

"11) «consentimiento del interesado»: toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen"

Y por ello, con la plena aplicación del RGPD, el procedimiento utilizado por estas entidades a fin de obtener el consentimiento de los afectados, por el cual se ofrece al usuario una dirección electrónica para mostrar su negativa al tratamiento y cesión de sus datos, no será válido y tendrá que adaptarse a los requisitos del RGPD.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a **ATRÁPALO, SL; MÚSICA MAESTRO, SL; EMOTIONAL EVENTS PRODUCCIONES, SL; TECTELTIC ON-LINE, SL; NOTIKUMI, SL; ANDALTICKET, SL; TICKENTRADAS EVENTOS, SL; TICKETEA, SL; TICKETMASTER SPAIN, SAU; JVALEADS, SL; TIQUETÍN ENTRADAS, SL y WEGOW TECHNOLOGIES, SL**, y al **INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO DE MADRID**.

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 Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos