

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS EN LA PLATAFORMA ODR¹

MARGARITA OROZCO GONZÁLEZ²

Contratada FPU del Departamento de Derecho Civil de la
Universidad de Granada, Investigadora de la Università degli Studi
di Bari “Aldo Moro”

EXCERTOS

“El mercado online de bienes y servicios, por sus características de deslocalización, intangibilidad-inmaterialidad y ausencia de barreras físicas y temporales, puede ocasionar numerosos conflictos y problemáticas de diversa naturaleza”

“El artículo 2 se ocupa de la definición de conceptos básicos como son los ‘datos personales’, ‘tratamiento de datos personales’, la diferenciación entre ‘responsable del tratamiento’ y ‘encargado del tratamiento’, ‘destinatario’ y ‘consentimiento del interesado’”

“La plataforma ODR ha supuesto, sin lugar a dudas, un avance en la resolución de conflictos en el marco del e-commerce en el territorio europeo”

1. Prefacio

La observación del entorno actual de las sociedades modernas demuestra su cariz eminentemente digital. Su estructura se fundamenta sobre unos ejes principales que son las nuevas tecnologías, internet, el formato digital y la *hiperconectividad*, o como lo denomina LASICA, la tendencia al “*always on*”³ o “contacto perpetuo”, de acuerdo con la expresión “*acuñada*” por KATZ y AAKHUS⁴. Tal nuevo estado ha ido evolucionando paulatinamente partiendo de una presencia residual a lo que conocemos ya como la tecnología 4.0., de presente en todos los ámbitos de la vida diaria de los ciudadanos. En este sentido, internet y los dispositivos digitales son los protagonistas y principales canales e instrumentos por medio de los cuales nos relacionamos entre nosotros y con las administraciones públicas, realizamos las tareas más cotidianas e incluso adquirimos todo tipo de bienes y servicios. Es esta última faceta la más relevante para el objeto del presente estudio, siendo necesario destacar la implantación tan desarrollada que gozan en el ámbito de consumo, siendo ya habitual el recurso al comercio online de carácter nacional y transnacional, ya tanto por medio del ordenador, como de otros dispositivos de uso constante como son los *smartphones* y *tablets*, despuntando cada vez más, de forma novedosa, otros tales como las *Smart-tvs* y las videoconsolas⁵. En esta línea, como subraya KRHU en el informe “The truth about online consumers. 2017 Global Online Consumer Report”, de Kpmg, “*Competition is no longer limited to local shops during business hours. Consumers today are shopping all the time and everywhere; and in a truly global online marketplace, products can easily be purchased from retailers and manufacturers located anywhere in the world – or from those with no physical retail locations at all*”⁶. Como se señala en el mencionado documento, el consumo online crece exponencialmente, mostrando diferencias notables entre edades y sobre todo entre regiones a nivel mundial, siendo mucho más frecuentes las compras vía internet en Asia, Norteamérica y Europa occidental, mostrando los índices más bajos Latinoamérica. En este sentido, según el Informe, mientras que de media un europeo de los países occidentales muestra una media de 18,4 transacciones online al año, un ciudadano de Latinoamérica lleva a cabo 9,2.⁷

Asimismo, el auge de la economía digital a nivel mundial, como elemento impulsor del desarrollo, se ve evidenciado en la comunicación al Parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones “Una estrategia para el Mercado Único digital de Europa”, de 6 de mayo de 2015, donde se hace una clara apuesta por la dependencia del consumo futuro en los ecosistemas digitales y el tráfico de datos, previendo su rol principal en la evolución de la industria y mercado de bienes y servicios.

Todo lo anterior no hace sino evidenciar la hegemonía de este mercado en línea promovido por la Iniciativa del Mercado Único Digital desarrollada en la actualidad en el marco de la Unión Europea. Se trata éste de un medio inmejorable que abre nuevas vías de comercialización, eliminando barreras y costes, y que contribuye al cumplimiento del principio de libertad de circulación de personas y bienes que preside la Unión.

No obstante, el mercado online de bienes y servicios, por sus características de deslocalización, intangibilidad-inmaterialidad y ausencia de barreras físicas y temporales, puede ocasionar numerosos conflictos y problemáticas de diversa naturaleza, de modo específico en el marco de la adquisición de bienes y servicios por parte de los usuarios y consumidores finales⁸. Como necesaria respuesta a estos *fallos* del mercado en línea, surge la idea del indispensable desarrollo de mecanismos de resolución de los conflictos que se puedan articular en el seno de estas relaciones en línea, como alternativa a la vía judicial, aportando así seguridad en el e-commerce. A este fin obedece, de un lado, la Directiva 2013/11 (ADR), relativa a los métodos de resolución alternativa de conflictos, y, de otro, el Reglamento 524/2013 (ODR), cuyo objeto es la creación de la plataforma de resolución de conflictos en línea (lo que se ha venido a llamar ODR, por la terminología anglosajona, “*online dispute resolution*”).

Sin embargo, partiendo de la base de su carácter necesario y eficaz, la precisa articulación del sistema vía web, y las características del procedimiento y el tipo de información que requiere, hacen surgir puntos de fricción con la temática del derecho de protección de datos. Esta interacción entre ambos es el objeto central del presente trabajo, en el que se pretende analizar, de un lado, la regulación al respecto

que ofrece la normativa europea que regula la plataforma, de otro la aplicación que se ha de hacer de la normativa europea de protección de datos y, por último el repaso a algunos problemas detectados en esta cuestión y posibles soluciones.

2. Acerca de la plataforma de resolución en línea

De modo preciso, como ya se ha adelantado, la plataforma de resolución alternativa de conflictos en línea se regula a través del Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, debiendo aplicarse en conexión con la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en la que se exige a los Estados miembros que garanticen la posibilidad de someter a una entidad de resolución alternativa todos los litigios entre consumidores domiciliados y comerciantes establecidos en la Unión que se deriven de la compraventa de mercancías o la prestación de servicios.

A modo de definición, como subraya AIGE, podemos concluir que se trata de *“una plataforma de resolución de litigios en línea, que opera a modo de ventanilla única para la resolución extrajudicial de los litigios online mediante la intervención de una serie de entidades vinculadas y que ofrecen una serie de medios de resolución alternativa con garantía de calidad”*⁹, que supone, como sostiene MOLINA GARCÍA, *“una muestra más de la digitalización de los servicios legales y del servicio público de atención al ciudadano, junto con el realce en la utilización de mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos”*¹⁰.

Partiendo de lo anterior, se concluye que la razón de ser de este mecanismo en red se ha de vincular con la ya referida iniciativa del mercado único digital actualmente en marcha en la Unión Europea que, tal y como ponen de relieve los Considerandos del Reglamento, implica que *“La dimensión digital del mercado interior se está convirtiendo en algo esencial tanto para los consumidores como para*

los comerciantes. Cada vez son más los consumidores que compran en línea, y el número de comerciantes que venden en línea va en aumento. Es importante que los consumidores y los comerciantes puedan realizar transacciones en línea, por lo que resulta indispensable dismantelar los obstáculos existentes y potenciar la confianza de los consumidores” (Considerando 6 del Reglamento).

Así, se determina que lo establecido en el Reglamento debe aplicarse a la resolución extrajudicial de litigios iniciados por consumidores residentes en la Unión frente a comerciantes establecidos en la Unión que estén amparados por la Directiva 2013/11/UE.

3. Data Protection y ODR (Online Dispute Resolution)

3.1 Breve repaso al marco actual

El mecanismo de funcionamiento de la plataforma destinada a la resolución en línea de los conflictos nacidos en el marco de la contratación vía internet se estructura entorno a un procedimiento que se inicia con el necesario envío por parte del consumidor de un formulario cumplimentado con información personal. Es por la compartición de esta información, que se almacena en la plataforma, que esta herramienta de resolución de conflictos en línea interacciona con la materia de protección de datos personales, de modo que se regirá, en este aspecto, por las previsiones legales que su normativa reguladora contenga al respecto y por la normativa específica de protección de datos europea.

De modo somero, según el Reglamento ODR, la plataforma de resolución de litigios en línea debe permitir el intercambio seguro de datos con las entidades de resolución alternativa. Así mismo, el Considerando 27 dispone que *“el tratamiento de la información con arreglo al presente Reglamento debe estar sujeto a estrictas garantías de confidencialidad y ajustarse a las normas de protección de datos personales establecidas por 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 y por el Reglamento (CE) no 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de*

2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos. Dichas normas deben aplicarse al tratamiento de datos personales efectuado con arreglo al presente Reglamento por los distintos actores de la plataforma de resolución de litigios en línea, independientemente de que actúen solas o con esos otros actores.” En la misma línea, el Considerando 28 prevé que “los titulares de los datos deben ser informados sobre el tratamiento de sus datos personales en la plataforma de resolución de litigios en línea y prestar su consentimiento a dicho tratamiento, y ser informados sobre sus derechos respecto de dicho tratamiento; para ello la Comisión debe poner a disposición del público una nota exhaustiva de protección de la intimidad y explicar, en un lenguaje claro y sencillo, el tratamiento efectuado bajo la responsabilidad de los distintos actores de la plataforma, con arreglo a los artículos 11 y 12 del Reglamento (CE) no 45/2001 y a la legislación nacional adoptada con arreglo a los artículos 10 y 11 de la Directiva 95/46/CE.”

Por otro lado, el Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 28, apartado 2, del Reglamento (CE) no 45/2001 emitió su dictamen el 12 de enero de 2012.

3.2 Las previsiones contenidas en el Reglamento ODR

En primer lugar, el mencionado Reglamento 524/2013 define, en su artículo 4 apartado m), el concepto de dato personal como “*toda información sobre una persona física identificada o identificable (en lo sucesivo, “titular de los datos”)*”, añadiendo que “*se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social.*”

A continuación, en su artículo 5, referido al propio establecimiento de la plataforma, la norma prevé que “*su desarrollo, funcionamiento y mantenimiento deberá velar por el respeto de la intimidad de sus usuarios desde la fase de diseño (“protección de la intimidad mediante el diseño”)*”, con lo que se acerca, a pesar de ser anterior en el tiempo,

con el concepto de “*privacy by design*” que se ha fijado ya de modo obligatorio en el nuevo Reglamento de Protección de datos europeo.

Es ya, sin embargo, en los artículos 11, 12 y 13 del Reglamento ODR en los que, de modo específico, se trata la cuestión de la protección de los datos de los usuarios de la plataforma. Así, primer lugar, el artículo 11 se refiere a la creación, por parte de la Comisión, de una base de datos donde se almacena la información necesaria en el procedimiento. Al respecto se le impone la obligación de tomar las medidas necesarias para crear y mantener tal base de datos electrónica en la que almacenará la información tratada con arreglo al artículo 5, apartado 4, y al artículo 10, letra c), teniendo debidamente en cuenta lo dispuesto en el artículo 13, apartado 2. Por otro lado, el artículo 12 restringe el acceso a la información, incluidos los datos personales, relacionada con un litigio y almacenada en la base de datos contemplada en el artículo 11, únicamente a la entidad de resolución alternativa a la que se haya remitido el litigio con arreglo al artículo 10 y para los fines contemplados en el artículo 9. Asimismo, se reconoce tal derecho, solo en caso de necesidad, a los puntos de contacto de resolución de litigios en línea que se prevén en la norma.

Por su parte, el artículo 12 apartado 2 restringe las posibilidades de acceso por parte de la Comisión a esta información a los fines de seguimiento del uso y funcionamiento de la plataforma de resolución de litigios en línea y para redactar los informes contemplados en el artículo 21. De modo concreto se establece que “*Tratará los datos personales de los usuarios de la plataforma de resolución de litigios en línea únicamente en la medida necesaria para la utilización y el mantenimiento de dicha plataforma, lo que incluye el seguimiento de la utilización de la plataforma por parte de las entidades de resolución alternativa y los puntos de contacto de resolución de litigios en línea.*”

Por último, las previsiones más concretas en relación con el tratamiento de la información son las abordadas en los apartados 3, 4, 5 y 6 del artículo 12, relativos al plazo de mantenimiento de los datos obtenidos y la determinación de la responsabilidad por el tratamiento. En tal sentido, el art. 12.3 dispone que tales datos se almacenarán durante “*el tiempo necesario para alcanzar los fines para*

los que fueron recogidos y para garantizar que los interesados puedan acceder a sus datos personales con el fin de ejercer sus derechos”, previéndose el borrado de los mismos en el plazo máximo de 6 meses, a contar desde la finalización del litigio. Dicho plazo, de acuerdo con esta norma, se hace extensible a la información almacenada por la entidad de resolución alternativa o punto de contacto en línea, salvo que las normas procedimentales de la primera o la normativa nacional dispongan un plazo mayor.

En cuanto a la responsabilidad por el tratamiento y almacenaje de la información, los apartados 4, 5 y 6 del art. 12 señalan al asesor de resolución de conflictos en línea respecto de sus actividades en el punto de contacto de resolución online al que pertenezca, a toda entidad de resolución alternativa de conflictos y, de modo general, a la Comisión como responsable del tratamiento de los datos gestionados por la plataforma, de acuerdo con la definición del art. 2 d) de la Directiva UE 45/2001¹¹.

Los titulares de los datos deben ser informados sobre el tratamiento de sus datos personales en la plataforma de resolución de litigios

Este último aspecto se debe ver desde un prisma algo distinto a raíz de la aprobación del Reglamento UE 2016/679 de 27 de abril, al que ya se ha hecho referencia a lo largo de este análisis. En este sentido, la norma de protección de datos establece como sujeto responsable del tratamiento, en su artículo 4.7, a *“la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros”* y, por medio del artículo 37, se crea la obligación de determinación de un “delegado de protección de datos”, figura que según el apartado 5 del citado precepto deberá tener una formación jurídica. Las funciones que deberá llevar desempeñar las enumera el artículo 39 del Reglamento:

1. El delegado de protección de datos tendrá como mínimo las siguientes funciones:

a) informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros;

b) supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros y de las políticas del responsable o del encargado del tratamiento en materia de protección de datos personales, incluida la asignación de responsabilidades, la concienciación y formación del personal que participa en las operaciones de tratamiento, y las auditorías correspondientes;

c) ofrecer el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos y supervisar su aplicación de conformidad con el artículo 35;

d) cooperar con la autoridad de control;

e) actuar como punto de contacto de la autoridad de control para cuestiones relativas al tratamiento, incluida la consulta previa a que se refiere el artículo 36, y realizar consultas, en su caso, sobre cualquier otro asunto.

2. El delegado de protección de datos desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento.

3.3 Información sobre la protección de los datos mostrada en la plataforma

La plataforma ODR, en su pantalla principal, ofrece una declaración de confidencialidad con respecto a los datos del consumidor que se tratan en el procedimiento. En este documento online se recoge, en primer lugar, la finalidad de la recogida de éstos¹² (“¿por qué tratamos sus datos?”), los datos que se tratan, diferenciando para ello los obtenidos en aras de la identificación del usuario y los recabados propiamente del formulario que inicia el procedimiento¹³, con la puntualización de que éstos últimos son los establecidos en el

Reglamento 524/2013¹⁴. Asimismo, el documento hace referencia al periodo de conservación de la información (6 meses a contar desde la finalización del litigio)¹⁵, concreta quien tiene acceso a los datos recabados¹⁶, y recoge brevemente los derechos de protección de datos que asisten al consumidor. En este punto remite a la normativa fijada por el Reglamento 45/2001, haciendo referencia expresa al derecho de acceso y rectificación de los datos en el caso de que sean incorrectos o estén incompletos, para lo que deberá ponerse en contacto con el responsable del tratamiento de los mismos o, en caso de conflicto, con el responsable de la protección de datos, cuyos datos de contacto se recogen en el apartado 8 del mismo documento. Igualmente, en caso de conflicto se recoge la posibilidad de contactar con el Supervisor Europeo de Datos¹⁷.

Con todo ello, se alcanza la conclusión de que la plataforma ofrece una información básica, aunque con cierto nivel de detalle, acerca de los derechos que, al amparo de lo establecido en el Reglamento 45/2001, asisten al consumidor que inicia un procedimiento por esta vía en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales.

A continuación, vamos a realizar un repaso a grandes rasgos de lo estipulado en el mencionado Reglamento, en aquellos puntos más relevantes para el tema objeto de estudio en el presente trabajo.

3.4 Aplicación del reglamento sobre tratamiento de datos por las instituciones y organismos comunitarios

Como la propia plataforma indica, es de aplicación al tratamiento de datos operado en este procedimiento online de resolución alternativa de conflictos el Reglamento CE 45/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos.

De acuerdo con la propia redacción del mismo, la finalidad del citado Reglamento, como detalla el Considerando 14, reside en la necesidad de *“adoptar disposiciones vinculantes para las instituciones y los organismos comunitarios. Tales disposiciones deben aplicarse a todo tratamiento de datos personales efectuado por las instituciones y*

los organismos comunitarios en la medida en que dicho tratamiento se lleva a cabo para el ejercicio de actividades que pertenecen total o parcialmente al ámbito de aplicación del Derecho comunitario”.

Con este fin, en primer lugar, el artículo 2 se ocupa de la definición de conceptos básicos como son los “datos personales”¹⁸, “tratamiento de datos personales”¹⁹, la diferenciación entre “responsable del tratamiento” y “encargado del tratamiento”²⁰, “destinatario”²¹ y “consentimiento del interesado”²².

Ya de manera concreta, en lo que se refiere a los datos recabados en sí mismos, la norma exige, en su artículo 4, que deberán ser tratados de manera lícita y recogidos con fines “*determinados, explícitos y legítimos*”, y no ser tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. Se reclama, asimismo, que sean “*adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que se recaben y para los que se traten posteriormente*”, además de exactos y, en su caso, actualizados.

Son los artículos 13 a 19 los ocupados de recoger los derechos que se le reconocen al interesado

En lo que respecta al periodo de conservación, la norma ofrece una indicación que podría calificarse de indeterminada y poco concisa, al determinar que los datos podrán ser mantenidos en una forma que permita la identificación de los interesados “*durante un período no superior al necesario para la consecución de los fines para los que fueron recogidos o para los que se traten posteriormente*”, por lo que no prevé un plazo temporal concreto.

A continuación, el artículo 11 del texto normativo fija la información que preceptivamente se tendrá que dar al interesado²³, por parte del responsable del tratamiento, en los casos en que los datos hayan sido recabados directamente de él, como ocurre en el caso que nos ocupa. A la luz del listado que recoge el precepto, y teniendo presente la información que ofrece la propia plataforma, tal y como se ha analizado en el epígrafe anterior, se debe entender cumplido el mandato del Reglamento en este aspecto.

Por último, son los artículos 13 a 19 los ocupados de recoger los derechos que se le reconocen al interesado, siendo especialmente

relevantes al caso de estudio los siguientes. En primer lugar, el derecho de acceso a la información, previsto en el artículo 13, el derecho de rectificación de los datos en los casos en que sean inexactos o estén incompletos, regulado en el artículo 14; el derecho de bloqueo, reconocido en el artículo 15, para los supuestos en que la información sea errónea, ya no sean necesarios para el fin con que se obtuvieron o bien el tratamiento sea ilícito y el interesado opte por el bloqueo frente a la supresión. Por último, el derecho de supresión, del artículo 16, para el caso de tratamiento ilícito de los datos, aplicable en caso de incumplimiento de alguna de las disposiciones recogidas en las secciones 1, 2 y 3 del capítulo II del Reglamento. Aparte de éstos, la norma prevé el derecho de notificación a terceros (art. 17), derecho de oposición (art. 18) y derecho a no ser sometido a decisiones individuales automatizadas (art. 19).

3.5 Notas acerca del Reglamento de Protección de Datos y su aplicación en el ODR

Una vez analizada la regulación fijada por el Reglamento CE 45/2001, cuyo ámbito objetivo recae directamente sobre el funcionamiento de la plataforma objeto de comentario, es preciso hacer mención al Reglamento General de Protección de Datos europeo, recientemente reformado. Nos encontramos, por tanto, con que es de aplicación a la materia, asimismo, el Reglamento UE 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Este documento normativo, en su Considerando 17, dispone de manera expresa que *“El Reglamento (CE) no. 45/2001 y otros actos jurídicos de la Unión aplicables a dicho tratamiento de datos de carácter personal deben adaptarse a los principios y normas establecidos en el presente Reglamento y aplicarse a la luz del mismo. A fin de establecer un marco sólido y coherente en materia de protección de datos en la Unión, una vez adoptado el presente Reglamento deben introducirse las adaptaciones necesarias del Reglamento (CE) n. 45/2001, con el fin de que pueda aplicarse al mismo tiempo que el presente Reglamento.”*

extremo reafirmado por el artículo 2 apartado 3 de la misma norma. Es por ello que resulta necesario hacer un breve repaso a algunas de las novedades que supone este nuevo texto legal, en concreto en lo que respecta a la plataforma ODR.

A título general, de entre las novedades que supone la nueva norma, cabe destacar, por su afeción a la materia analizada, la aplicación del principio de “*privacy by design*” y “*by default*” del artículo 25, así como los requisitos de consentimiento expreso e informado del usuario en la cesión de los datos que impone el Reglamento. Por otro lado, de modo especialmente relevante, cabe destacar la exigencia que hace el Reglamento de la presentación de modo claro y evidente de la finalidad del tratamiento y el periodo de conservación de los datos que, además, sólo podrá abarcar el tiempo necesario para el fin perseguido.

Por otro lado, se han de subrayar los nuevos derechos que se le reconocen al interesado (titular de los datos) por parte del nuevo Reglamento, quedando configurado un nuevo marco de los mismos, compuesto ahora por el derecho de acceso (art. 15), rectificación (art. 16), derecho de supresión o, por su novedosa denominación de “derecho al olvido” (art. 17), limitación del tratamiento (art. 18), portabilidad de datos (art. 20) y oposición (art. 21), a los que se unen también los derechos de transparencia (art. 12) y de información (arts. 13 y 14).

Se deben, asimismo, destacar, los novedosos principios que instaura la norma, como son: Principios aplicables al tratamiento de datos (art. 5): Licitud, lealtad y transparencia; recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos (“limitación de la finalidad”); limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (“minimización de datos”); exactos y, si fuera necesario, actualizados (“exactitud”); mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales (“limitación del plazo de conservación”); tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales (“integridad y confidencialidad”); el responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo

(“responsabilidad proactiva”), a lo que se han de sumar las condiciones para entender válidamente prestado el consentimiento (art. 7)²⁴.

Por último, no se pueden obviar las novedosas exigencias que recoge la norma relativas al prescriptivo nombramiento de la figura del delegado de protección de datos y sus funciones.

4. Conclusiones

Como se ha puesto de relieve en este trabajo, la plataforma ODR ha supuesto, sin lugar a dudas, un avance en la resolución de conflictos en el marco del *e-commerce* en el territorio europeo, asentándose como un mecanismo necesario y eficaz de fomento del comercio electrónico al colaborar en la superación de algunos de los impedimentos que frenaban el consumo por parte de los ciudadanos. Su relevancia viene dada, asimismo, por la clara apuesta de la Unión Europea, del Mercado Único, en el marco de los principios básicos que la configuran como son el de libertad de circulación de personas y mercancías.

Partiendo de esta base, por su cualidad de plataforma en línea, y siendo la base e inicio del procedimiento el formulario que debe cumplimentar con datos personales el consumidor usuario de la misma para incoar el mismo, surge su interacción con la problemática de la protección de datos.

Al respecto, como se ha visto, y tal y como se recoge en la plataforma, es de aplicación sobre la materia el Reglamento CE 45/2001, sin embargo, por su carácter general, también es de obligado cumplimiento en este caso el Reglamento General de Protección de Datos, en su última versión de abril de 2016.

Como se ha podido evidenciar en este estudio, la propia plataforma ofrece una, en cierto modo, detallada información acerca del tratamiento de los datos y los derechos del usuario, si bien esta sólo es accesible de modo separado al proceso, en la página principal. Entendemos que, en cumplimiento del nuevo Reglamento de Protección de Datos, esta información sobre el tratamiento de la información y el consentimiento del usuario deberían figurar en el propio formulario online, a modo de casilla de necesaria selección expresa para el envío de éste.

Asimismo, siguiendo las novedades destacadas en el presente trabajo presentes en el nuevo Reglamento 2016/679, la plataforma deberá incorporar los nuevos principios recogidos en éste, con especial mención de los relativos a la transparencia y al consentimiento expreso, y los nuevos derechos del titular.

Puntualizar, por último, que el principio de “*privacy by design*”, elemento novedoso en el Reglamento 2016/679 se encontraba ya previsto en el Reglamento ODR de 2013, lo que demuestra su carácter innovador, y por lo que se debe reconocer la preocupación presente ya en él por la protección de datos e intimidad del usuario.

Notas

1. Trabajo realizado en el marco de un contrato FPU del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de España en el Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada.
2. Margarita Orozco González. Contratada FPU del Departamento de Derecho Civil de la Universidad de Granada, Investigadora de la Università degli Studi di Bari “Aldo Moro”.
3. LASICA, J. D.; “The Mobile Generation: Global Transformations at the Cellular Level: A Report of the Fifteenth Annual Aspen Institute Roundtable on Information Technology”, Washington, D.C.: Aspen Institute, 2007.
4. KATZ, J.E. y AAKHUS M. (Eds.), “Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance”, UK & New York: Cambridge University Press, Cambridge, 2002.
5. Así queda reflejado, entre otros, en el Informe Mobile en España y en el mundo 2015”, llevado a cabo por *Ditrendia*. Documento completo disponible en: <http://www.ditrendia.es/informe-ditrendia-mobile-en-espana-y-el-mundo>.
6. Informe “The truth about online consumers. 2017 Global Online Consumer Report”, Kpmg. Documento disponible en: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/mx/pdf/2017/02/consumer-survey-web.pdf>.
7. Informe “The truth about online consumers. 2017 Global Online Consumer Report”, *op. cit.*, p. 4.
8. En este sentido, destaca RICHARD que el mercado electrónico “*carece, por esencia, de límites geográficos y jurídicos, en tanto que la red global permite la puesta en contacto de empresas y consumidores sitos en cualquier parte del mundo. Esta realidad es, si cabe, más importante en el ámbito europeo uno de cuyos principios es el de la libertad de comercio y de mercado, a cuyo desarrollo contribuye de un modo relevante el comercio electrónico*” (RICHARD GONZÁLEZ, M., “Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (*on-line dispute resolution*)”, *Diario La Ley*, núm. 8360, Sección Tribuna, julio 2014; p. 2.)

9. AIGE MUT, M.B., “Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para resolución de litigios”, *Diario La Ley*, núm. 8732, Sección Tribuna, abril 2016; p. 5.
10. MOLINA GARCÍA, M.J., “Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: medios sociales para difundir información y compartir conocimiento. Plataforma europea de resolución de conflictos en línea”, *Actualidad Civil*, núm. 4, abril 2016; p. 1.
11. *“‘Responsable del tratamiento’: la institución, organismo, dirección general, unidad u otra entidad organizativa comunitaria que por sí sola o conjuntamente con otras determine los fines y los medios del tratamiento de datos personales; cuando los fines y los medios del tratamiento estén determinados por un acto comunitario concreto, el responsable del tratamiento o los criterios específicos aplicables a su nombramiento podrán determinarse en tal acto comunitario”*
12. El documento ofrecido por la plataforma especifica que la recogida de datos responde a dos fines, *“para realizar su autenticación como usuario autorizado y, de ese modo, darle acceso a sus litigios y reclamaciones mediante su panel personal. Para que, si ha comprado un producto o servicio en línea, pueda presentar una reclamación y acceder a un organismo de resolución de litigios registrado en la plataforma RLL, como establece el Reglamento (UE) n. 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo”*.
13. Al respecto, acerca de los datos recabados con el objeto de identificar al usuario de la plataforma, se especifica que *“Los datos personales que recogemos y tratamos posteriormente para garantizar la autenticación segura de los usuarios de la plataforma RLL son: ‘nombre y apellidos’ dirección de correo electrónico ‘idioma’ Los datos se tratan cuando crea su cuenta para registrarse en la plataforma RLL. Se recogen y almacenan en EU Login, el servicio de autenticación desarrollado por la Comisión Europea para sus diferentes sistemas informáticos, incluida la plataforma RLL.”* Por otro lado, sobre los datos recogidos en el formulario de reclamación se concreta que *“Además, los siguientes datos personales se recogen y procesan directamente en la plataforma RLL mediante un formulario electrónico de reclamación, que es la base del procedimiento de resolución de litigios a través de la plataforma: ‘ nombre y apellidos’ datos de contacto: dirección de correo electrónico, teléfono y dirección postal (calle, número, código postal, país) ‘idioma en el que desearía recibir las notificaciones de la plataforma RLL (mensajes que le avisan cuando hay alguna novedad en relación con su litigio y, por consiguiente, le invitan a conectarse a su panel personal).”*
14. Se especifica, asimismo, en el documento online de la plataforma que *“Los datos personales también pueden encontrarse en los documentos que decida adjuntar a su reclamación o que le hayan sido solicitados por el organismo de resolución de litigios durante el procedimiento de resolución de litigios. También puede haber datos personales en los documentos facilitados por la otra parte implicada en el litigio.”*

15. A este respecto, la plataforma hace una diferenciación, una vez más, entre los datos recabados propiamente en el procedimiento, es decir, a través del formulario, y los recogidos con objeto de la identificación del usuario en la plataforma. Sobre éstos últimos, a los que denomina “Datos personales tratados en EU Login”, que es el sistema de autenticación utilizado para registrarse en la plataforma, deriva para la especificación de su tratamiento a la “declaración de confidencialidad de EU Login para los datos personales tratados para el registro en la plataforma RLL” (punto 6: ‘¿Cuánto tiempo conservamos sus datos?’), en la dirección web <https://ecas.ec.europa.eu/cas/privacyStatement.html>.
16. En concreto, se precisa que *“El acceso a los datos se permite al personal autorizado de la Comisión Europea, los puntos de contacto nacionales y los organismos de resolución alternativa de conflictos, de conformidad con el principio de ‘necesidad de conocer’. Dicho personal está obligado a respetar acuerdos de confidencialidad legales y, en caso necesario, otros acuerdos adicionales.”*
17. En este punto se diferencian también los datos recabados con el objeto de la identificación del usuario en la plataforma, destacando que *“La plataforma RLL le permite modificar los datos personales que facilitó para registrarse en la plataforma y en la parte ‘Datos personales’ del formulario electrónico de reclamación en cualquier momento del procedimiento.”*
18. El artículo 2 define “datos personales” como *“toda información sobre una persona física identificada o identificable (denominada en lo sucesivo “el interesado”); se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un número de identificación o uno o varios elementos específicos, característicos de su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social”.*
19. La norma define el “tratamiento de datos” como *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas o no mediante procedimientos automatizados, aplicadas a datos personales, como la recogida, registro, organización, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que permita el acceso a los mismos, así como la alineación o interconexión, y el bloqueo, supresión o destrucción”.*
20. El Reglamento define la figura del “responsable del tratamiento” como *“la institución, organismo, dirección general, unidad u otra entidad organizativa comunitaria que por sí sola o conjuntamente con otras determine los fines y los medios del tratamiento de datos personales; cuando los fines y los medios del tratamiento estén determinados por un acto comunitario concreto, el responsable del tratamiento o los criterios específicos aplicables a su nombramiento podrán determinarse en tal acto comunitario”;* mientras que determina que el “encargado del tratamiento” es *“la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”.*

21. El Reglamento recoge como definición de “destinatario”, “*la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que reciba comunicación de datos, se trate o no de un tercero; no obstante, las autoridades que puedan recibir una comunicación de datos en el marco de una investigación específica no serán considerados destinatarios.*”
22. De acuerdo con la norma, el “consentimiento del interesado” es “*toda manifestación de voluntad, libre, específica y con conocimiento de causa, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernan.*”
23. En concreto el artículo exige que se aporte al interesado: “*a) la identidad del responsable del tratamiento; b) los fines del tratamiento de que van a ser objeto los datos; c) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos; d) el carácter obligatorio o voluntario de la respuesta a las preguntas y las posibles consecuencias de la falta de respuesta; e) la existencia del derecho de acceso y de rectificación de los datos que le conciernen; f) cualquier información adicional como i) el fundamento jurídico del tratamiento de que van a ser objeto los datos, ii) los plazos de conservación de los datos, iii) el derecho a recurrir al Supervisor Europeo de Protección de Datos en cualquier momento, que resulte necesaria, habida cuenta de las circunstancias específicas en que se obtengan los datos, para garantizar un tratamiento de datos leal respecto del interesado.*”
24. Vid. *Actualidad*, Noticias Jurídicas, “Contenido y novedades del Reglamento general de protección de datos de la UE (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016)”, mayo 2016. Fuente: <http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/11050-contenido-y-novedades-del-reglamento-general-de-proteccion-de-datos-de-la-ue-reglamento-ue-2016-679-de-27-de-abril-de-2016/>. (Fecha última consulta: 27 febrero 2017)

Referencias

- AIGE MUT, M.B. Aproximación a los diferentes mecanismos alternativos de resolución de conflictos: especial referencia a la nueva plataforma europea para resolución de litigios. *Diario La Ley*, núm. 8732, Sección Tribuna, abril 2016.
- KATZ, J.E. y AAKHUS M. (Eds.), *Perpetual Contact: Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*, UK & New York: Cambridge University Press, Cambridge, 2002.
- LASICA, J. D.; *The Mobile Generation: Global Transformations at the Cellular Level: A Report of the Fifteenth Annual Aspen Institute Roundtable on Information Technology*, Washington, D.C.: Aspen Institute, 2007.
- MOLINA GARCÍA, M.J., Sitios web de referencia en el ámbito jurídico: medios sociales para difundir información y compartir conocimiento. Plataforma europea de resolución de conflictos en línea, *Actualidad Civil*, núm. 4, abril 2016.

OROZCO GONZALEZ, M., Protección del consumidor en la adquisición de contenidos digitales, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, vol. V, núm. 21, 2016.

RICHARD GONZÁLEZ, M., Los procedimientos electrónicos de resolución alternativa de conflictos (*on-line dispute resolution*), *Diario La Ley*, núm. 8360, Sección Tribuna, julio 2014.

Actualidad, Noticias Jurídicas, Contenido y novedades del Reglamento general de protección de datos de la UE (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016), mayo 2016.