

OBSERVATORIO JURÍDICO

EN MATERIA
DE INTERNET

2015



LEGALITAS.COM
Inteligencia Legal



ÍNDICE

- DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS EN 2015
- COMPRAS Y CONTRATACION
- CIBERDELINCUENCIA
- REPUTACION ON LINE
- MERCANTIL INTERNET



LEGALITAS.COM
Inteligencia Legal



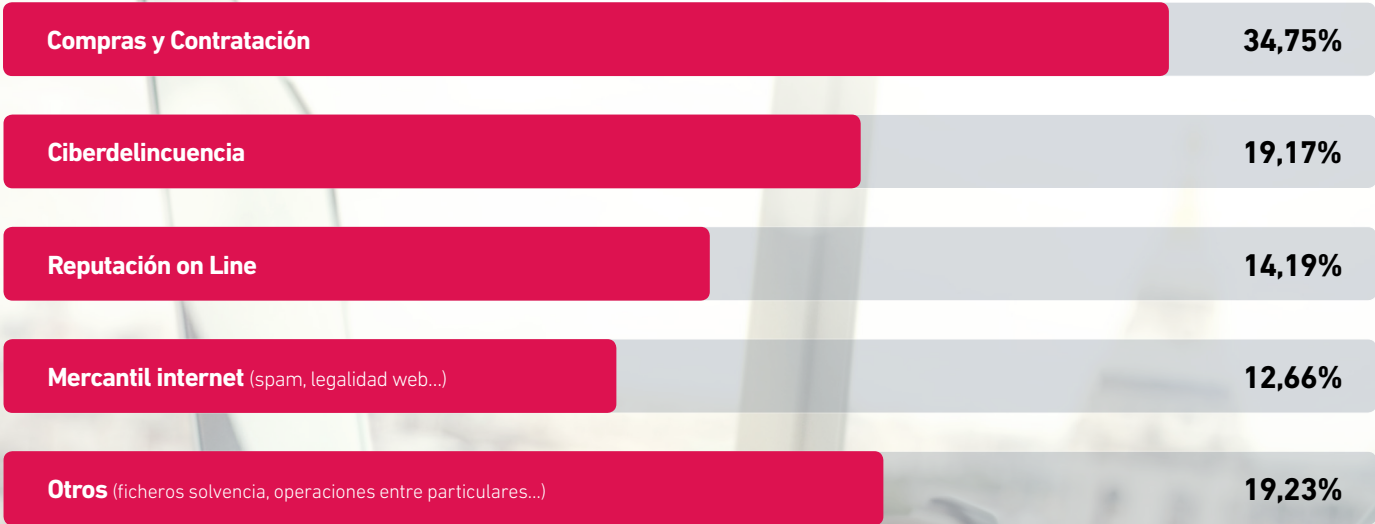
10.000
consultas
sobre internet
en 2015
reflejan la
importancia
del problema.

El Observatorio Jurídico
de Legálitas en materia
de INTERNET, pone
de manifiesto las nuevas
preocupaciones
de los españoles en 2015

2015 concluyó con un incremento trimestral del 16% en consultas relacionadas con suplantación o robo de identidad, con respecto al primero del año.

Cada vez estamos más preocupados por nuestra reputación online. El 14,19% de las consultas relativas a internet fueron sobre nuestros datos personales, su protección y el derecho al olvido.

Las consultas sobre compras y contratación en internet fueron, con un 34,75%, lo más consultado sobre la materia en 2015.



Compras y Contratación

34,75%

Ciberdelincuencia

19,17%

Reputación on Line

14,19%

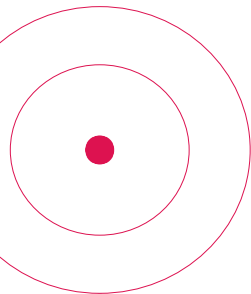
Mercantil internet (spam, legalidad web...)

12,66%

Otros (ficheros solvencia, operaciones entre particulares...)

19,23%

Distribución de consultas en 2015



Legálitas es, desde hace casi dos décadas, un testigo privilegiado de las preocupaciones e inquietudes jurídicas de la sociedad española. No en vano, cuenta con más de trescientos mil clientes individuales, a los que hay que sumar su cartera de más de diez millones de clientes provenientes de colectivos, los cuales realizan, en cómputo global, más de un millón de consultas jurídicas cada año.

En este sentido, en 2015 se recogieron y catalogaron **10.000 consultas referidas a Internet**. Un importante número que refleja cómo, a los principales problemas de los españoles, sumamos ahora otros tantos derivados de esta materia: compras online, el ciberacoso, las estafas, injurias, amenazas, el derecho al olvido, la protección de datos, la intimidad e imagen, la normativa en sitios web, la propiedad intelectual, la contratación y consumo, los medios digitales de pago o los fallos en la entrega, entre otros, se han convertido en consultas frecuentes que los clientes de Legálitas formulan a diario.

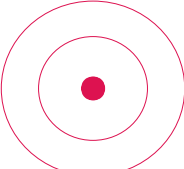
Tomando como referencia los datos más recientes publicados por el Instituto Nacional de Estadística, observamos cómo el uso de las tecnologías de información y la comunicación en los hogares españoles ha crecido de manera relevante en los últimos años.

Según dicha fuente, en el año 2014 en España, el 76,2% de la población de 16 a 74 años utilizó Internet en los últimos meses (un 77,9% de hombres y un 74,5% de mujeres).

Por primera vez a nivel nacional, el porcentaje de usuarios de Internet superó a los usuarios de ordenador, jugando la telefonía móvil un rol clave en esa inversión de tendencia. A lo largo del pasado ejercicio 2015, el número total de consultas jurídicas atendidas por Legálitas se mantuvo en torno al millón, de las cuales versaron sobre Internet y las nuevas tecnologías cerca de 10.000 consultas. Este creciente interés de la sociedad por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías, su marco jurídico y los problemas que plantean ha hecho que Legálitas haya **iniciado en 2015 un observatorio específico** sobre las consultas relacionadas con internet.



COMPRAS Y CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE INTERNET



El grueso de las consultas atendidas por Legálitas relacionadas con internet es, con mucha diferencia, las referidas a las **compras y contratación en internet**, que han supuesto, a lo largo del año 2015, un **34,75%** sobre el total de las mismas, llegando a alcanzar un **49,20% el último trimestre del año**, dato que podría encontrar justificación en un mayor uso de este medio por parte de los consumidores para realizar sus compras en el periodo navideño.

Sin duda alguna, estas cifras son expresión de la cada vez mayor implantación de esta nueva forma de consumo en nuestra sociedad que posibilita que tanto las barreras físicas como horarias se difuminen.

Sin duda, el e-commerce es una tendencia alcista. Prueba de ello es la creciente aparición de nuevas modalidades de comercio online: B2C (business to consumer), C2C (customer to customer), M2B (mobile to business), M2C (mobile to customer), B2B (business to business) y C2B (customer to business), que responden a necesidades creadas por las nuevas tecnologías.

Ahora bien, la creación de nuevas oportunidades de negocio, también suponen la llegada de **nuevos riesgos**. La gran mayoría de las consultas de consumo internet se encuentran relacionadas con **faltas de entrega del producto** en los plazos pactados, **dificultades para ejercer el derecho de desistimiento**, así como la imposibilidad de contactar con el vendedor para hacerle llegar una reclamación. Todo ello al margen de las consultas que, por el fondo del asunto, son encuadradas dentro del Derecho penal, por tratarse de estafas o actuaciones similares por parte del que oferta el servicio o producto.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 3 de septiembre de 2015, en el asunto C-110/14, que abre la puerta para que cualquier profesional sea considerado consumidor si los contratos que celebra no están vinculados con su actividad profesional, también podría haber contribuido a esta escalada en las solicitudes.

Asimismo, la numerosa producción de la Sala Primera del Tribunal Supremo en lo que a condiciones generales de contratación e intereses abusivos respecta podría haber despertado un usual interés por conocer la situación jurídica sobre los contratos de adhesión.



CIBERDELINCUENCIA

“La ciberdelincuencia representa el **19,17%** de las consultas sobre internet”

En cuanto a la **ciberdelincuencia**, es un hecho que la red está siendo utilizada para la realización de nuevas modalidades delictivas, favorecidas por las amplias posibilidades de acceso a un gran número de personas a través de la misma.

De acuerdo a nuestro observatorio, el volumen de consultas del ámbito penal en Internet, representa un **19,17%** en el total de las consultas de Internet y nuevas tecnologías de Legálitas.

En esta categoría de consultas se encuentran englobados supuestos tales como la estafa, las injurias y calumnias, las amenazas, el acoso y el hostigamiento, la suplantación o robo de identidad, el **ciberbullying (o acoso escolar cometido por medios telemáticos)**, ciber grooming, amenazas, etc. todas ellas cometidas a través de la red.

En concreto en cuanto al **fraude o la estafa**, es el supuesto más frecuente de las consultas sobre ciberdelincuencia planteadas a Legálitas en materia de Internet. Esta tipología de consultas versa habitualmente sobre el **engaño derivado de sitios web** que ofrecen un producto o un servicio por el cual el usuario pago y nunca recibe. Igualmente se identifican plataformas denominadas peer to peer en las que son los propios usuarios quienes venden

unos a otros. En tales casos, la identificación previa y fehaciente del vendedor es fundamental de cara a evitar males mayores.

En lo que a **injurias y calumnias** se refiere, se trata de consultas que engloban una serie de comportamientos que atentan contra la intimidad, el honor y la libertad de los ciudadanos. Y es que el número de **comentarios ofensivos, insultantes**, o que comprenden humillaciones publicados en las redes sociales crece día a día no sólo frente a particulares sino también frente a pymes y grandes corporaciones.

Para cerrar el capítulo de la ciberdelincuencia, llama la atención el crecimiento de la **suplantación o robo de identidad**, una práctica con una tendencia creciente y carente de regulación propia específica, que hace que en muchas ocasiones **quede impune** cuando se comete en los entornos digitales. Este tipo de consultas a experimentado un **crecimiento del 16% el último trimestre respecto del primero de 2015**.

En el marco del delito de **coacciones y amenazas**, observamos una **clara tendencia al alza** a lo largo del año, con una subida del 76% el cuarto trimestre respecto de los dos anteriores. Las redes sociales, los foros y los servicios de mensajería en línea son las plataformas donde estas conductas proliferan más asiduamente.



REPUTACIÓN ON LINE

Destaca la **gran preocupación** de los españoles lo relativo a sus **datos personales** y en consecuencia al uso que se pueda hacer de los mismos y los mecanismos de protección de los que disponen, ya que las cuestiones relativas a su protección y al derecho al olvido suman el 14,19% de las consultas relativas a internet. En definitiva, la importancia de **nuestra reputación en la red es una cuestión de la que cada vez somos más conscientes.**

14,19%

REPUTACIÓN
ON LINE

19,17%

CIBERDELINCUENCIA

34,75%

COMPRAS Y
CONTRATACIÓN
ON LINE

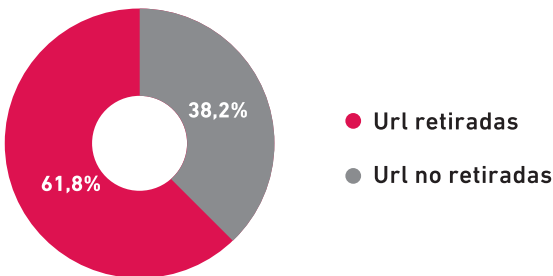
En este sentido, la Agencia Española de Protección de Datos, encargada de velar por el cumplimiento de la normativa vigente contemplada tanto en la LSSI como en la LOPD, se erige como autoridad de control administrativa en este sentido. Las guías que publica la Agencia, así como su enorme producción en cuanto a informes, resoluciones administrativas, y la publicación de consultas, permite a los ciudadanos y profesionales acceder a contenidos divulgativos que les recuerdan cuáles son sus derechos y obligaciones.

En materia de protección de datos y privacidad en el ámbito de la sociedad de la información, entendida dicha materia como cualquier afectación a la intimidad de los individuos en los nuevos entornos, el Observatorio identifica que, con ocasión del pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, a través de su Sentencia de fecha 13 de mayo de 2014 (Caso Google Spain, S.L. v. la Agencia Española de Protección de Datos, Mario Costeja, C-131/12), el número de consultas vinculadas al ejercicio del conocido como derecho al olvido se ha disparado. Si bien es cierto que con anterioridad al pronunciamiento europeo tal institución no existía, no lo es menos el hecho de que ya venían ejercitando los ciudadanos los conocidos como derechos ARCO, reconocidos en la legislación europea y española de protección de datos.



REPUTACIÓN ON LINE

Dicho pronunciamiento del TJUE ha provocado que la propia Google -pero también otros motores de búsqueda en Internet- pongan a disposición de los usuarios un procedimiento ad hoc para hacer efectivo el derecho al olvido. La propia información aportada por Google , actualizada a febrero de 2016, revela que Google ha recibido, desde la fecha de lanzamiento del proceso de solicitudes oficial el 29 de mayo de 2014, un total de 115.569 peticiones, habiéndose recibido de España un total de 37.181 solicitudes, según se muestra en el siguiente gráfico:



Según datos hechos públicos por la propia Google, España es el cuarto país con mayor número de solicitudes vinculadas al derecho al olvido en Europa, sólo por detrás de Francia, Alemania y Reino Unido. En cuanto a la efectividad de los procedimientos, de nuevo en atención a los datos publicados por Google, sólo el 38,2% de las peticiones realizadas en España fueron atendidas, siendo desechadas las restantes.

Los datos tratados por el Observatorio reflejan cómo las redes sociales y las páginas que permiten la publicación de comentarios son las más requeridas por los usuarios que identifican en tales lugares la publicación de informaciones que afectan a sus derechos personalísimos en la red.

En el ámbito administrativo y judicial, las autoridades de control en materia de protección de datos y los tribunales de justicia españoles comenzaron en 2015 a dictar las primeras resoluciones y sentencias relacionadas con el derecho al olvido. La propia Audiencia Nacional dictó durante el primer año siguiente a la promulgación de la famosa Sentencia hasta un total de 72 sentencias en ejercicio del derecho al olvido. De ellas, en 54 ocasiones se ordenaron retirar los enlaces de los resultados de búsqueda.

Otra de las materias afectadas en el entorno de la privacidad y la protección de datos es la **inclusión de clientes en ficheros de solvencia patrimonial**. Las entidades a cargo de los principales ficheros (Asnef Equifax (RAI), Experian Badexcug y CIRBE) han confirmado, aun de manera informal, un descenso en la inclusión de individuos particulares en sus listas de morosos fruto probablemente de la recuperación económica que España afronta en los últimos meses. El Observatorio Legálitas confirma este dato, ya que también ha registrado un descenso significativo de estas consultas a lo largo del año 2015.



MERCANTIL INTERNET

El Derecho Mercantil del Siglo XXI no puede entenderse sin la explosión de la sociedad de la información. Nuestra sociedad ha experimentado un exponencial crecimiento y desarrollo tecnológico que deviene imparable. Toda relación profesional entre agentes económicos que participen en este escenario está sometida en nuestra legislación, amén de las normas tradicionales que regulan las relaciones jurídicas de los empresarios, a los mandatos contenidos en la LSSI; a la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal; en el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 16 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual; la Ley 7/2001, de 17 de diciembre, de Marcas, y a todo su desarrollo reglamentario y jurisprudencial, así como la normativa armonizada europea, de la que provienen la mayoría de las normas vigentes en nuestro país.

Respetar cada uno de los mandatos legales en una sociedad que aún no ha interiorizado lo que significa comerciar a través de canales diferentes a los tradicionales, que impliquen responsabilidades y obligaciones distintas a las exigidas, se torna harto complicado.

Dentro de Mercantil internet se engloban consultas sobre la **legalidad de sitios web**, consultas sobre **Spam**, y en general sobre el cumplimiento de la normativa en materia de responsabilidad de servicios de la sociedad de la información, así como cuestiones vinculadas a la **propiedad Intelectual e Industrial en la red**, entre otros.

De acuerdo con el análisis de los datos del Observatorio Legálitas las consultas sobre esta materia suponen el **12,66% del total de las consultas recibidas sobre internet**.

Por otro lado, la **adecuación de una página web a la legalidad vigente** (tomando en consideración la inclusión de los correspondientes "aviso legal", "política de privacidad", "condiciones generales de contratación" y "política de cookies") es un asunto que preocupa cada vez más a los clientes de Legálitas. El cumplimiento de la normativa existente pasa por respetar los mandatos de la LSSI y la LOPD en este apartado. Como es sabido, frente a las resoluciones administrativas de la Agencia Española de Protección de Datos, cabe plantear recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, cuya cada vez más abundante producción de sentencias en relación con asuntos como las cookies[1], avisos legales y políticas de privacidad, junto con la debida identificación de la persona física o jurídica que sea responsable de la plataforma en la que interactúa el usuario, es consecuencia del incremento recibido en las consultas relacionadas.