

- **Expediente N.º: EXP202201704 (PS/00393/2022)**

## RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

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

### ANTECEDENTES

**PRIMERO:** Con fecha 21/12/21, D<sup>a</sup> **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirigía contra la entidad INFINITY ECOM S.L. con CIF B42993956, titular de la página web **\*\*\*URL.1** (en adelante, la parte reclamada), por la presunta vulneración de la normativa de protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), y contra la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI), y atendiendo a lo siguiente:

Los motivos en que basaba la reclamación eran los siguientes:

*“La página web NO tiene Aviso Legal ni datos fiscales del negocio: identificación fiscal, CIF o el DNI que son imprescindibles para cualquier página web creada por una empresa. La Política de Privacidad de la página no es correcta y no existe Política de cookies”.*

**SEGUNDO:** Con fecha 11/02/22, por parte de esta Agencia se trasladó la reclamación a la entidad PETCONFORT.SHOP para que diese respuesta a la misma, de conformidad con lo estipulado en el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). Esta solicitud de información fue notificada el 18/02/22,

**TERCERO:** Con fecha 21/03/22, por parte de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se dicta acuerdo de admisión de trámite de la reclamación presentada, de conformidad con el artículo 65 de la Ley LPDGDD, al apreciar posibles indicios racionales de una vulneración de las normas en el ámbito de las competencias de la Agencia Española de Protección de Datos

**CUARTO:** Con fecha 09/05/22, por parte de esta Agencia se accede a la página web **\*\*\*URL.1**, constatándose las siguientes características sobre el su “Política de Privacidad” y sobre su “Política de Cookies”:

#### a).- Sobre la “Política de Privacidad”:

Si se accede a la “Política de Privacidad” a través del enlace situado en la parte inferior de la página principal, se accede a una nueva página **\*\*\*URL.2**, donde se proporciona información sobre:

### INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPILAMOS

*Cuando visita el Sitio, recopilamos automáticamente cierta información sobre su dispositivo, incluida información sobre su navegador web, dirección IP, zona horaria y algunas de las cookies que están instaladas en su dispositivo. Además, a medida que navega por el Sitio, recopilamos información sobre las páginas web individuales o los productos que ve, qué sitios web o términos de búsqueda lo remitieron al Sitio e información sobre cómo interactúa con el Sitio. Nos referimos a esta información recopilada automáticamente como "Información del dispositivo". Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías:*

*- Las "cookies" son archivos de datos que se colocan en su dispositivo o computadora y que a menudo incluyen un identificador único anónimo. Para obtener más información sobre las cookies y cómo deshabilitarlas, visite **\*\*\*URL.3** - Los "archivos de registro" rastrean las acciones que ocurren en el Sitio y recopilan datos, incluyendo su dirección IP, tipo de navegador, proveedor de servicios de Internet, páginas de referencia / salida y marcas de fecha / hora. - Las "balizas web", las "etiquetas" y los "píxeles" son archivos electrónicos que se utilizan para registrar información sobre cómo navega por el Sitio.*

*Además, cuando realiza una compra o intenta realizar una compra a través del Sitio, recopilamos cierta información de usted, incluido su nombre, dirección de facturación, dirección de envío, información de pago (incluidos números de tarjeta de crédito, dirección de correo electrónico y número de teléfono). a esta información como "Información del pedido". Cuando hablamos de "Información personal" en esta Política de privacidad, estamos hablando tanto de la Información del dispositivo como de la Información del pedido.*

*¿CÓMO UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN PERSONAL? Usamos la información de pedidos que recopilamos generalmente para cumplir con los pedidos realizados a través del Sitio (incluido el procesamiento de su información de pago, la organización del envío y el suministro de facturas y / o confirmaciones de pedidos). Además, utilizamos esta información de pedido para: - Comunicarnos con usted; - Revise nuestros pedidos de riesgo potencial o fraude; y - Cuando esté de acuerdo con las preferencias que ha compartido con nosotros, proporcionarle información o publicidad relacionada con nuestros productos o servicios.*

*Usamos la información del dispositivo que recopilamos para ayudarnos a detectar posibles riesgos y fraudes (en particular, su dirección IP) y, en general, para mejorar y optimizar nuestro sitio (por ejemplo, generando análisis sobre cómo navegan e interactúan nuestros clientes) el Sitio, y para evaluar el éxito de nuestras campañas de marketing y publicidad).*

*COMPARTIENDO SU INFORMACIÓN PERSONAL Compartimos su información personal con terceros para ayudarnos a usar su información personal, como se describe anteriormente. Por ejemplo, usamos Shopify para impulsar nuestra tienda en línea: puede leer más sobre cómo Shopify usa su información personal aquí: **\*\*\*URL.4**. También usamos Google Analytics para*



ayudarnos a comprender cómo nuestros clientes usan el Sitio. Puede leer más sobre cómo Google usa su Información personal aquí: **\*\*\*URL.5**. También puede optar por no participar en Google Analytics aquí: **\*\*\*URL.6**.

Finalmente, también podemos compartir su información personal para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, para responder a una citación, orden de allanamiento u otra solicitud legal de información que recibimos, o para proteger nuestros derechos.

**PUBLICIDAD DE COMPORTAMIENTO** Como se describió anteriormente, utilizamos su información personal para proporcionarle anuncios dirigidos o comunicaciones de marketing que creemos que pueden ser de su interés. Para obtener más información sobre cómo funciona la publicidad dirigida, puede visitar la página educativa de Network Advertising Initiative ("NAI") en **\*\*\*URL.7**.

Puede optar por no recibir publicidad dirigida utilizando los enlaces a continuación: - Facebook: **\*\*\*URL.8** - Google: **\*\*\*URL.9** - Bing: **\*\*\*URL.10**. Además, puede optar por no participar en algunos de estos servicios visitando el portal de exclusión de Digital Advertising Alliance en: **\*\*\*URL.11**.

**NO RASTREAR** Tenga en cuenta que no alteramos las prácticas de recopilación y uso de datos de nuestro Sitio cuando vemos una señal de No Rastrear desde su navegador.

**SUS DERECHOS** Si es residente europeo, tiene derecho a acceder a la información personal que tenemos sobre usted y a solicitar que su información personal sea corregida, actualizada o eliminada. Si desea ejercer este derecho, contáctenos a través de la información de contacto a continuación.

Además, si usted es un residente europeo, notamos que estamos procesando su información para cumplir con los contratos que podamos tener con usted (por ejemplo, si realiza un pedido a través del Sitio), o de otra manera para perseguir nuestros intereses comerciales legítimos mencionados anteriormente. Además, tenga en cuenta que su información se transferirá fuera de Europa, incluso a Canadá y Estados Unidos.

**RETENCIÓN DE DATOS** Cuando realiza un pedido a través del Sitio, mantendremos su Información de pedido para nuestros registros a menos y hasta que nos solicite que eliminemos esta información.

**CAMBIOS** Podemos actualizar esta política de privacidad de vez en cuando para reflejar, por ejemplo, cambios en nuestras prácticas o por otros motivos operativos, legales o reglamentarios.

**MENORES** El Sitio no está destinado a personas menores de 18 años.

**CONTÁCTENOS** Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, si tiene preguntas o si desea presentar una queja, comuníquese con nosotros por correo electrónico a **\*\*\*EMAIL.1**

Si se accede al formulario de contacto, <<[contacto](#)>>, situado en la parte inferior de la página principal, la web redirige al usuario a una nueva página **\*\*\*URL.12** donde existe la siguiente información:

*“Puede contactarnos mediante email: **\*\*\*EMAIL.1**. O bien puede ponerse en contacto mediante el formulario que aparece en la parte inferior”.*

**b).- Sobre la Política de Cookies:**

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

**A).- Cookies de rendimiento (8)**

COOKIE	DOMINIO	DESCRIPCIÓN
_landing_page	***DOMINIO.1	Se utiliza para rastrear, informar y analizar en las páginas de destino.
shopify_sa_t	***DOMINIO.1	Asociada con el conjunto de análisis de Shopify sobre marketing y referencias.
_shopify_y	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_shopify_s	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_shopify_sa_p	***DOMINIO.1	Asociada con el conjunto de análisis de Shopify sobre marketing y referencias.
_y	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_s	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
__kla_id	***DOMINIO.1	Rastrea cuando alguien hace clic a través de un correo electrónico de Klaviyo a su sitio web

**B).- Cookies de orientación (5)**

COOKIE	DOMINIO	DESCRIPCIÓN
_pin_unauth	***DOMINIO.1	Registra una identificación única que identifica y reconoce al usuario. Se utiliza para publicidad dirigida.
test_cookie	***DOMINIO.2	La establece DoubleClick (que es propiedad de Google) para determinar si el navegador del visitante del sitio web admite cookies.
IDEMás	***DOMINIO.2	Esta cookie la establece Doubleclick y lleva información sobre cómo el usuario final usa el sitio web y cualquier publicidad que el usuario final haya visto antes de visitar dicho sitio web.
_gcl_au	***DOMINIO.1	Utilizado por Google AdSense para experimentar con la eficiencia de la publicidad en los sitios web que utilizan sus servicios.
_fbp	***DOMINIO.1	Utilizado por Meta para ofrecer una serie de productos publicitarios, como ofertas en tiempo real

		de anunciantes externos.
--	--	--------------------------

2.- Existe un banner de información sobre cookies en la página principal con el siguiente mensaje:

*“Este sitio web utiliza cookies para garantizar que obtenga la mejor experiencia en nuestro sitio web”. <<Mas>> <<De acuerdo>>*

Si se clikea en el enlace <<Mas>>, la web despliega la página de “Política de Privacidad” **\*\*\*URL.13** indicada anteriormente.

No existe “Política de Cookies”. La única información sobre cookies proporcionada por la web se encuentra en la página de la “Política de Privacidad”:

*“(…) Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías: - Las “cookies” son archivos de datos que se colocan en su dispositivo o computadora y que a menudo incluyen un identificador único anónimo. Para obtener más información sobre las cookies y cómo deshabilitarlas, visite **\*\*\*URL.14** (…)”.*

No existe ningún mecanismo que posibilite rechazar las cookies o gestionarlas de forma granular a través de un panel de control.

**QUINTO:** Con fecha 11/05/22 se requirió a SHOPIFY INTERNATIONAL LIMITED (plataforma donde se aloja la página web en cuestión), información sobre los datos de identificación y contacto del titular del dominio petconfort.shop referido a la fecha 17 de diciembre de 2021, en virtud de los poderes de investigación otorgados a las autoridades de control en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (RGPD) y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD.

**SEXTO:** Con fecha 25/05/22, la entidad SHOPIFY INTERNATIONAL LIMITED, remite a esta Agencia información sobre la titularidad de la página web en cuestión aportando los datos de contacto de titular de la página web en cuestión indicando que dicha página está asociada al número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**.

**SÉPTIMO:** Con fecha 06/06/22 se requirió a la entidad VODAFONE ESPAÑA SAU. información sobre los datos de identificación y contacto del titular del número de teléfono **\*\*\*TELÉFONO.1**, referidos a la fecha 17 de diciembre de 2021.

**OCTAVO:** Con fecha 29/06/22, la compañía VODAFONE ESPAÑA SAU, remite escrito de contestación al requerimiento realizado por esta Agencia en el que manifiesta:

*“Tras realizar las consultas pertinentes en los sistemas internos de mi se pone en conocimiento de esta Agencia que, durante el periodo solicitado, la línea telefónica **\*\*\*TELÉFONO.1** consta a nombre de INFINTY E COME SL con CIF B42993956 y dirección **\*\*\*DIRECCIÓN.1**”.*

**NOVENO:** Con fecha 17/10/22, por parte de la Directoria de la Agencia Española de Protección de Datos, se inicia procedimiento sancionador a la entidad reclamada, al apreciar indicios razonables de vulneración de lo establecido en los artículos:

- Por infracción del artículo 13 del RGPD, por la falta de información necesaria en la “Política de Privacidad”, según se establece en el citado artículo, con una sanción inicial de 5.000 euros (cinco mil euros).
- Por infracción del artículo 22.2 de la LSSI, por las irregularidades detectadas en su página web respecto de la “Política de Cookies”, con una sanción inicial de 5.000 euros (cinco mil euros).

Junto a ello y de conformidad con el artículo 58.2 del RGPD, se proponía como medidas correctivas a imponer al reclamado:

- Que implante, en el plazo de un mes, las medidas correctoras necesarias para adecuar su actuación a la normativa de protección de datos personales, con la inclusión de la información necesaria que debe proporcionar a los usuarios de la página web de su titularidad, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 13 del RGPD, así como que informe a esta Agencia en el mismo plazo sobre las medidas adoptadas.

Según certificado de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, el escrito de incoación de expediente enviado a la parte reclamada, el día 25/10/22 a través del servicio de notificaciones postales de Correos, fue devuelto a origen el día 28/10/22, con el mensaje de “desconocido”.

**DÉCIMO:** Con fecha 03/11/22 se realizó la notificación del acuerdo de inicio mediante anuncio en el Tablón Edictal único del Boletín Oficial del Estado, de acuerdo con el artículo 44 de LPACAP.

Notificada la incoación del expediente, a fecha de hoy, no consta que la reclamada haya formulado alegaciones al acuerdo de inicio del procedimiento. En este sentido, el artículo 64.2.f) de la LPACAP -disposición de la que se informó la reclamada en el acuerdo de apertura del procedimiento- establece que, si no se efectúan alegaciones en el plazo previsto sobre el contenido del acuerdo de iniciación, cuando éste contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada, podrá ser considerado propuesta de resolución. En el presente caso, el acuerdo de inicio del expediente sancionador determinaba los hechos en los que se concretaba la imputación, la infracción del RGPD atribuida a la reclamada y la sanción que podría imponerse. Por ello, tomando en consideración que la reclamada no ha formulado alegaciones al acuerdo de inicio del expediente y en atención a lo establecido en el artículo 64.2.f) LPACAP, el citado acuerdo de inicio es considerado en el presente caso propuesta de resolución.

#### HECHOS PROBADOS.

De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento y de la información y documentación presentada ha quedado acreditadas los siguientes hechos:



Primero: Con fecha 09/05/22 se constata por parte de esta Agencia las siguientes características sobre el su “Política de Privacidad” y sobre su “Política de Cookies”:

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

Si se accede a la “Política de Privacidad” a través del enlace situado en la parte inferior de la página principal, se accede a una nueva página <https://petconfort.shop/pages/politica-de-privacidad>, donde se proporciona información sobre: la información personal que recopilan; cómo utilizan dicha información personal; cómo comparten esa información; sobre los derechos que asisten al usuario y como contactar con el responsable de la página web.

b).- Sobre la Política de Cookies:

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

A).- Cookies de rendimiento:

\_landing\_page  
shopify\_sa\_t  
\_shopify\_y  
\_shopify\_s  
\_shopify\_sa\_p  
\_y  
\_s  
\_\_kla\_id

B).- Cookies de orientación:

\_pin\_unauth  
test\_cookie  
IDEMás  
\_gcl\_au  
\_fbp

2.- Existe un banner de información sobre cookies en la página principal con el siguiente mensaje:

“Este sitio web utiliza cookies para garantizar que obtenga la mejor experiencia en nuestro sitio web”. <<Mas>> <<De acuerdo>>

Si se clikea en el enlace <<Mas>>, la web despliega la página de “Política de Privacidad” **\*\*\*URL.12** indicada anteriormente.

No existe “Política de Cookies”. La única información sobre cookies proporcionada por la web se encuentra en la página de la “Política de Privacidad”:

*“(...) Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías: - Las “cookies” son archivos de datos que se colocan en su dispositivo o computadora y que a menudo incluyen un identificador único anónimo. Para obtener más información sobre las cookies y cómo deshabilitarlas, visite **\*\*\*URL.13** (...)”.*

No existe ningún mecanismo que posibilite rechazar las cookies o gestionarlas de forma granular a través de un panel de control.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I.-

#### Competencia:

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

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

- Sobre la “Política de Cookies” en la página web:

Es competente para resolver este procedimiento, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con lo establecido en el art. 43.1, párrafo segundo, de la de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI),

### II.-

#### Sobre la “Política de Privacidad” en la web:

Si se accede a la “Política de Privacidad” a través del enlace situado en la parte inferior de la página principal, <<[Política de Privacidad](#)>> se accede a una nueva página donde se proporciona información sobre la información personal que recopilan; cómo utilizan la información; cómo comparten la información personal; cómo desarrollan la publicidad de comportamiento o sobre la retención de los datos.

Sobre los derechos que asisten a los usuarios, respecto a sus datos personales se informa de lo siguiente:

*Si es residente europeo, tiene derecho a acceder a la información personal que tenemos sobre usted y a solicitar que su información personal sea corregida, actualizada o eliminada. Si desea ejercer este derecho, contáctenos a través de la información de contacto a continuación.*

*Además, si usted es un residente europeo, notamos que estamos procesando su información para cumplir con los contratos que podamos tener con usted (por ejemplo, si realiza un pedido a través del Sitio), o de otra manera para*

*perseguir nuestros intereses comerciales legítimos mencionados anteriormente. Además, tenga en cuenta que su información se transferirá fuera de Europa, incluso a Canadá y Estados Unidos.*

Sobre la identificación del responsable del tratamiento de los datos personales de la web, se informa de lo siguiente

*Para obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, si tiene preguntas o si desea presentar una queja, comuníquese con nosotros por correo electrónico a [\\*\\*\\*EMAIL.1](mailto:***EMAIL.1)*

Si se accede a la página de contacto, situada en la parte inferior de la página principal, la web redirige al usuario a una nueva página [\\*\\*\\*URL.11](***URL.11) donde existe la siguiente información:

*Puede contactarnos mediante email: [\\*\\*\\*EMAIL.1](mailto:***EMAIL.1) O bien puede ponerse en contacto mediante el formulario que aparece en la parte inferior.*

#### II.-1

#### Infracción administrativa

El considerando 61) del RGPD indica que:

*“Se debe facilitar a los interesados la información sobre el tratamiento de sus datos personales en el momento en que se obtengan de ellos o, si se obtienen de otra fuente, en un plazo razonable, dependiendo de las circunstancias del caso. Si los datos personales pueden ser comunicados legítimamente a otro destinatario, se debe informar al interesado en el momento en que se comunican al destinatario por primera vez. El responsable del tratamiento que proyecte tratar los datos para un fin que no sea aquel para el que se recogieron debe proporcionar al interesado, antes de dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y otra información necesaria. Cuando el origen de los datos personales no pueda facilitarse al interesado por haberse utilizado varias fuentes, debe facilitarse información general.*

Por su parte, el artículo 13 del RGPD, detalla por su parte, la información que se debe facilitar al interesado cuando los datos son recogidos directamente de él, estableciéndose lo siguiente:

*“1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará: a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante; b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso; c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento; d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero; e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso; f) en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las*



*transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.*

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

## II.-2 Sanción

Por tanto, el hecho de que no se informe convenientemente de los derechos que asisten a los usuarios de la página web, respecto al tratamiento de sus datos personales o que tienen derecho a interponer reclamación, en este caso, ante la AEPD, ni se identifique convenientemente al responsable del tratamiento de los datos personales en la web, es constitutivo de una infracción del artículo 13 del RGPD.

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

En este sentido, el artículo 72.1.h) de la LOPDGDD, considera muy grave, a efectos de prescripción, *“la omisión del deber de informar al afectado acerca del tratamiento de sus datos personales conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del RGPD”*

A efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso, procede graduar la sanción de acuerdo con los siguientes criterios que establece el artículo 83.2 del RGPD:

*“2. Las multas administrativas se impondrán, en función de las circunstancias de cada caso individual, a título adicional o sustitutivo de las medidas contempladas en el artículo 58, apartado 2, letras a) a h) y j). Al decidir la imposición de una multa administrativa y su cuantía en cada caso individual se tendrá debidamente en cuenta: a) la naturaleza, gravedad y duración de la infracción, teniendo en cuenta la naturaleza, alcance o propósito de la operación de tratamiento de que se trate así como el número de interesados afectados y el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido; b) la intencionalidad o negligencia en la infracción; c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados; d) el grado de responsabilidad del responsable o del encargado del tratamiento, habida cuenta de las medidas técnicas u organizativas que hayan aplicado en virtud de los artículos 25 y 32; e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento; f) el grado de cooperación con la autoridad de control con el fin de poner remedio a la infracción y mitigar los posibles efectos adversos de la infracción; g) las categorías de los datos de carácter personal afectados por la infracción; h) la forma en que la autoridad de control tuvo conocimiento de la infracción, en particular si el responsable o el encargado notificó la infracción y, en tal caso, en qué medida; i) cuando las medidas indicadas en el artículo 58, apartado 2, hayan sido ordenadas previamente contra el responsable o el encargado de que se trate en relación con el mismo asunto, el cumplimiento de dichas medidas; j) la adhesión a códigos de conducta en virtud del artículo 40 o a mecanismos de certificación aprobados con arreglo al artículo 42, k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción”.*

Por su parte, en relación con la letra k) del artículo 83.2 del RGPD, la LOPDGDD, en su artículo 76, “Sanciones y medidas correctivas”, dispone:

*“1. Las sanciones previstas en los apartados 4, 5 y 6 del artículo 83 del Reglamento (UE) 2016/679 se aplicarán teniendo en cuenta los criterios de graduación establecidos en el apartado 2 del citado artículo. 2. De acuerdo a lo previsto en el artículo 83.2.k) del Reglamento (UE) 2016/679 también podrán tenerse en cuenta: a) El carácter continuado de la infracción. b) La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales. c) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción. d) La posibilidad de que la conducta del afectado hubiera podido inducir a la comisión de la infracción. e) La existencia de un proceso de fusión por absorción posterior a la comisión de la infracción, que no puede imputarse a la entidad absorbente. f) La afectación a los derechos de los menores. g) Disponer, cuando no fuere obligatorio, de un delegado de protección de datos. h) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado”*

De acuerdo con los preceptos transcritos, a efectos de fijar el importe de la sanción a imponer en el presente caso por la infracción tipificada en el artículo 83.5.a), se

estiman concurrentes los siguientes factores que se consideran circunstancias agravantes según se establece el apartado 2 del artículo 76 de la LOPDGDD:

- La vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos personales, pues tratándose de una web de venta online de productos para mascotas, tratan un elevado número de datos personales de los clientes. (Artículo 76.2.b)

El balance de las circunstancias contempladas, con respecto a la infracción cometida, al vulnerar lo establecido en su artículo 13 del RGPD, permite fijar una sanción de 5.000 euros (cinco mil euros).

### II.-3 Medidas

En este caso, se requiere al responsable de la página web [\\*\\*\\*DOMINIO.1/](#) para que, en el plazo de un mes, tome las medidas necesarias para adecuar la página web de su titularidad a la normativa vigente, con la inclusión de la información necesaria que debe proporcionar a los usuarios de ésta, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 13 del RGPD.

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

### III.-

#### Sobre la Política de Cookies de la página web:

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

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

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

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

En este sentido, el GT29, en su Dictamen 4/2012, interpretó que entre las cookies exceptuadas estarían las Cookies de entrada del usuario” (aquellas utilizadas para rellenar formularios, o como gestión de una cesta de la compra); cookies de autenticación o identificación de usuario (de sesión); cookies de seguridad del usuario

(aquellas utilizadas para detectar intentos erróneos y reiterados de conexión a un sitio web); cookies de sesión de reproductor multimedia; cookies de sesión para equilibrar la carga; cookies de personalización de la interfaz de usuario y algunas de complemento (plug-in) para intercambiar contenidos sociales.

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

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

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

#### A).- Cookies de rendimiento (8)

COOKIE	DOMINIO	DESCRIPCIÓN
_landing_page	***DOMINIO.1	Se utiliza para rastrear, informar y analizar en las páginas de destino.
shopify_sa_t	***DOMINIO.1	Asociada con el conjunto de análisis de Shopify sobre marketing y referencias.
_shopify_y	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_shopify_s	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_shopify_sa_p	***DOMINIO.1	Asociada con el conjunto de análisis de Shopify sobre marketing y referencias.
_y	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
_s	***DOMINIO.1	Asociada con la suite de análisis de Shopify.
__kla_id	***DOMINIO.1	Rastrea cuando alguien hace clic a través de un correo electrónico de Klaviyo a su sitio web

#### B).- Cookies de orientación (5)

COOKIE	DOMINIO	DESCRIPCIÓN
_pin_unauth	***DOMINIO.1	Registra una identificación única que identifica y reconoce al usuario. Se utiliza para publicidad dirigida.
test_cookie	***DOMINIO.2	La establece DoubleClick (que es propiedad de Google) para determinar si el navegador del visitante del sitio web admite cookies.
IDEMás	***DOMINIO.2	Esta cookie la establece Doubleclick y lleva información sobre cómo el usuario final usa el sitio web y cualquier publicidad que el usuario final haya visto antes de visitar dicho sitio web.
_gcl_au	***DOMINIO.1	Utilizado por Google AdSense para experimentar con la eficiencia de la publicidad

		en los sitios web que utilizan sus servicios.
--	--	---

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

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

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

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

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

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

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

En el caso que nos ocupa, el banner de la primera capa posibilita aceptar todas las cookies, pero no existe ningún otro mecanismo que posibilite el rechazo de todas las cookies que no sean técnicas o necesarias, ni en la primera capa ni a través de una segunda capa. Tampoco se posibilita realizar la gestión de las cookies de forma granular o por grupos a través de un panel de control.

c).- Sobre el banner de información de cookies existente en la primera capa (página principal):

El banner sobre cookies de la primera capa deberá incluir información referente a la identificación del editor responsable del sitio web, en el caso de que sus datos identificativos no figuren en otras secciones de la página o que su identidad no pueda desprenderse de forma evidente del propio sitio. Deberá incluir también una identificación genérica de las finalidades de las cookies que se utilizarán y si éstas son propias o también de terceros, sin que sea necesario identificarlos en esta primera capa. Además, deberá incluir información genérica sobre el tipo de datos que se van a recopilar y utilizar en caso de que se elaboren perfiles de los usuarios y deberá incluir información y el modo en que el usuario puede aceptar, configurar y rechazar la utilización de cookies, con la advertencia, en su caso, de que, si se realiza una determinada acción, se entenderá que el usuario acepta el uso de las cookies.

A parte de la información genérica sobre cookies, en este banner deberá existir un enlace claramente visible dirigido a una segunda capa informativa sobre el uso de las cookies. Este mismo enlace podrá utilizarse para conducir al usuario al panel de configuración de cookies, siempre que el acceso al panel de configuración sea directo, esto es, que el usuario no tenga que navegar dentro de la segunda capa para localizarlo.

En el caso que nos ocupa, en el banner de información sobre cookies existente en la primera capa de la web (*“Este sitio web utiliza cookies para garantizar que obtenga la mejor experiencia en nuestro sitio web”*), no se identifican las finalidades para las que se utilizarán las cookies y si éstas son propias o también de terceros.

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

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

En el caso que nos ocupa, se ha comprobado que no existe “Política de Cookies” en la web. La única información sobre cookies proporcionada por la web es en la página de su “Política de Privacidad”:



(...) *Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías: - Las "cookies" son archivos de datos que se colocan en su dispositivo o computadora y que a menudo incluyen un identificador único anónimo. Para obtener más información sobre las cookies y cómo deshabilitarlas, visite **\*\*\*URL.13** (...)*".

### III.-1

#### Infracción administrativa

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

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

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

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

Esta Infracción está tipificada como "leve" en el artículo 38.4 g), de la citada Ley, que considera como tal: *"Utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos cuando no se hubiera facilitado la información u obtenido el consentimiento del destinatario del servicio en los términos exigidos por el artículo 22.2."*, pudiendo ser sancionada con multa de hasta 30.000 €, de acuerdo con el artículo 39 de la citada LSSI.

Tras las evidencias obtenidas, se considera que procede graduar la sanción a imponer de acuerdo con los siguientes criterios agravantes, que establece el art. 40 de la LSSI:

*La existencia de intencionalidad, expresión que ha de interpretarse como equivalente a grado de culpabilidad de acuerdo con la Sentencia de la Audiencia Nacional de 12/11/07 recaída en el Recurso núm. 351/2006, correspondiendo a la entidad denunciada la determinación de un sistema de obtención del consentimiento informado que se adecue al mandato de la LSSI.*

### III.-2

#### Sanción

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

Por lo tanto, a tenor de lo anteriormente expuesto, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

### RESUELVE

PRIMERO: IMPONER a la entidad INFINITY ECOM S.L. con CIF B42993956, titular de la página web **\*\*\*DOMINIO.1/**, por la infracción del artículo 13 del RGPD, por la falta de información necesaria en la “Política de Privacidad” en su página web, , con una sanción de 5.000 euros (cinco mil euros).

SEGUNDO: IMPONER a la entidad INFINITY ECOM S.L. con CIF B42993956, titular de la página web **\*\*\*DOMINIO.1/**, por infracción del artículo 22.2 de la LSSI, por las irregularidades detectadas en su página web respecto de la “Política de Cookies”, una sanción de 5.000 euros (cinco mil euros).

TERCERO: ORDENAR a la entidad INFINITY ECOM S.L. con CIF B42993956, titular de la página web **\*\*\*DOMINIO.1/**, que implante, en el plazo de un mes, las medidas correctoras necesarias para adecuar su actuación a la normativa de protección de datos personales, respecto del artículo 13 del RGPD, así como que informe a esta Agencia en el mismo plazo sobre las medidas adoptadas.

CUARTO: NOTIFICAR la presente resolución a la entidad INFINITY ECOM S.L.

QUINTO: Advertir al sancionado que la sanción impuesta deberá hacerla efectiva una vez sea ejecutiva la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.1.b) de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), en el plazo de pago voluntario que señala el artículo 68 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, en relación con el art. 62 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, mediante su ingreso en la cuenta restringida Nº **ES00 0000 0000 0000 0000 0000**, abierta a nombre de la Agencia Española de Protección de Datos en el Banco CAIXABANK, S.A. o en caso contrario, se procederá a su recaudación en período ejecutivo.

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

De conformidad con lo establecido 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.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la LPACAP, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13/07, 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.

Finalmente, se señala que conforme a lo previsto en el art. 90.3 a) de la LPACAP, se podrá suspender cautelarmente la resolución firme en vía administrativa si el interesado manifiesta su intención de interponer recurso contencioso-administrativo. De ser éste el caso, el interesado deberá comunicar formalmente este hecho mediante escrito dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos, presentándolo a través del Registro Electrónico de la Agencia [<https://sedeagpd.gob.es/sede-electronicaweb/>], o a través de alguno de los restantes registros previstos en el art. 16.4 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre. También deberá trasladar a la Agencia la documentación que acredite la interposición efectiva del recurso contencioso-administrativo. Si la Agencia no tuviese conocimiento de la interposición del recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de la presente resolución, daría por finalizada la suspensión cautelar.

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