

**VULNERABILIDAD DE LOS CONSUMIDORES ANTE LA  
BRECHA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LOS  
DERECHOS DIGITALES**

**AUTORES:**

**Adrián Juste Pardo (Criminólogo especialista en Protección de Datos).**

**Fdo.- Alberto Gómez Sánchez (Delegado de Protección de Datos certificado  
19-ADK0106)**

## INDICE

- 1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE ESTUDIO**
  
- 2. FACTORES GENERALES DE VULNERABILIDAD ANTE LA BRECHA DIGITAL Y EL DERECHO**
  - Economía
  - Calidad de las infraestructuras
  - Accesibilidad y usabilidad
  - Tecnofobia
  
- 3. GARANTÍAS Y DERECHOS DIGITALES DE LOS CONSUMIDORES**
  
- 4. PRINCIPALES INFRACCIONES E INJERENCIAS EN EL DERECHO A LA PROTECCION DE DATOS DE LOS CONSUMIDORES DESDE LA PERSPECTIVA DEL:**
  - Sector Financiero
  - Sector Energético
  - Sector Telecomunicaciones
  
- 5. LA EDUCACIÓN, LA MEJOR HERRAMIENTA DE DEFENSA PARA EL CONSUMIDOR**
  
- 6. CONCLUSIÓN**
  
- 7. BIBLIOGRAFIA**

## 1.- INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO DE ESTUDIO

Desde el comienzo de la digitalización en nuestro país, los consumidores se han visto afectados por los numerosos abusos a su derecho fundamental a la protección de datos personales derivado del artículo 8 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y reflejado a su vez en el art.18.4 de la Constitución Española.

La utilización de la información personal de cada consumidor es el principal motor de desarrollo y crecimiento económico en la era de la digitalización del mercado actual.

Como puso de relieve la revista *The Economist* en el año 2017, “*Data is the New Oil*” los datos personales son el nuevo petróleo, y no se aleja tanto de la realidad ya que las organizaciones tanto del sector público como privado han centrado numerosos recursos en la gestión de esta información para su beneficio.

El enorme aumento y dependencia hacia el uso de las tecnologías debido a la pandemia de la Covid-19 ha suscitado y reflejado fehacientemente las diferencias sociales, económicas y de desarrollo en el uso y manejo de las tecnologías y en las injerencias hacia el derecho fundamental de la protección de datos de los consumidores. Pese a que la brecha digital no es algo nuevo, se ha agudizado alarmantemente el nivel de riesgo a sufrir tal desigualdad en nuestro día a día.

Tanto el sector financiero como el de la energía y el sector de las telecomunicaciones han evolucionado hacia un nuevo paradigma en el que la relación con el consumidor está dirigida a ser vía telemática u online, disminuyendo la capacidad de respuesta ante abusos y reclamaciones para personas que no están acostumbradas o no tienen capacidad de acceso a los servicios digitales.

Los factores implicados en el aumento y disminución de la brecha digital en nuestro país afectan directamente a la protección de nuestros derechos fundamentales y, más todavía, a la igualdad entre consumidores, la cual se presenta como un reto a conseguir en un proceso de evolución en el cual las tecnologías van por delante del derecho.

## **2.- FACTORES GENERALES DE VULNERABILIDAD ANTE LA BRECHA DIGITAL Y EL DERECHO**

La brecha digital entendida como la distribución desigual en el acceso, uso, o en el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) entre los diferentes grupos sociales, tiene numerosos factores de riesgo interrelacionados entre sí que requieren de una concepción holística del problema para poder disminuir el impacto en los derechos de las personas físicas.

Según Philip Alston, relator de la ONU, en España cerca de un 26,1% de menores viven en hogares con ingresos inferiores al 60% de la media de renta por unidad de consumo en España, es decir, más de 2,3 millones de menores no están en igualdad de oportunidades. El gran estrés económico que sufren estas familias genera que sus prioridades de consumo sean diferentes, anteponiendo servicios como la energía o la alimentación antes que la educación y la adquisición de dispositivos tecnológicos o el uso de Internet. Según estudio de la ONG Save The Children, de las familias que ingresan menos de 900 euros al mes, un 42% no tiene ordenador en casa y un 22% no tiene acceso a la red.<sup>1</sup>

En segundo lugar, si analizamos el contexto del entorno y situación actual de España, seguimos por debajo en cuanto a la calidad de las infraestructuras y número de dispositivos tecnológicos por hogar, algo íntimamente relacionado de forma complementaria al factor económico.<sup>2</sup>

Otro de los factores de vulnerabilidad tiene que ver con la accesibilidad de los consumidores a las tecnologías. La accesibilidad universal permite la libre circulación de las personas sin importar su condición, ejerciendo su derecho de acceso universal a la información recogido en los artículos 79 y ss. de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales 3/2018. Cuando no es posible ofrecer una accesibilidad con todas las garantías para los consumidores, se está violando directamente este derecho. La dificultad a la que se enfrentan personas con

---

<sup>1</sup>Brecha digital en tiempo del covid-19 Natalia García Fernández, María Luisa Rivero Moreno, José Ricis Guerra. Revista Educativa Hekademos, 28, Año XIII, Junio 2020. [76-85]. ISSN: 1989-3558

<sup>2</sup>La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables Praxis sociológica, Rubén Arriazu Muñoz, ISSN 1575-0817, Nº. 19, 2015 (Ejemplar dedicado a: Desigualdades y exclusión social), págs. 225-240

discapacidades psicológicas o físicas en el uso de las tecnologías es muy relevante en sectores de tan gran impacto como el financiero, energético y de telecomunicaciones.

Cabe diferenciar entre lo que es accesibilidad y lo que es usabilidad, como Jakob Nielsen definió, la capacidad de ofrecer pautas y herramientas suficientes que facilitan el acceso y uso de interfaces digitales. Los principios fundamentales en los que se basa una buena usabilidad de las tecnologías y que convierten a la brecha digital en un problema no insalvable son: la *Perceptibilidad* ya que toda la información debe ser perceptible por el usuario; la *Operabilidad*, los componentes deben ser manejables y fácilmente operables para que la destreza del usuario no se vea mermada en su utilización; la *Comprensibilidad* de la información y el manejo de la interfaz de usuario, algo muy relacionado con el principio de transparencia del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 por el que se establece que la información debe ser “*fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje sencillo y claro*”; y, por último, la *Robustez* del contenido como para poder ser interpretado por todos.

Sin embargo, de nada sirve ofrecer una muy buena accesibilidad y usabilidad a los usuarios si no existen políticas educativas y recursos didácticos dirigidos a fomentar la educación en el uso de las tecnologías y a mejorar la capacidad de adaptación a nuevos entornos para las personas más vulnerables, en particular para los ancianos y ancianas.

La denominada como Alfabetización Digital es un proceso de aprendizaje que requiere de una comprensión de las herramientas que vamos a utilizar en nuestro entorno, desde la dificultad técnica que suponen, hasta entender las implicaciones que tienen en nuestra sociedad. Un aprendizaje multicompetencial en el que el individuo también tiene que saber que si quiere utilizar dispositivos tecnológicos se tendrá que enfrentar a las dificultades que pueden aparecer, ya sean de tipo económico, como de accesibilidad y recursos.<sup>3</sup>

Esta necesidad de adquirir diferentes competencias en el periodo de aprendizaje genera en muchas personas una actitud de rechazo hacia el uso de Internet, influenciado también por el desconocimiento de los derechos digitales que como consumidores

---

<sup>3</sup>La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables Praxis sociológica, Rubén Arriazu Muñoz, ISSN 1575-0817, Nº. 19, 2015 (Ejemplar dedicado a: Desigualdades y exclusión social), págs. 225-240

tenemos, y que van dirigidos no solo a satisfacer nuestras necesidades, sino a darnos el control a los usuarios sobre la información que cedemos a terceros en el uso de Internet. La aversión del usuario hacia el manejo de dispositivos tecnológicos está basada en sentimientos de poca confianza, baja motivación y actitud negativa a la hora de enfrentarse a un nuevo reto de aprendizaje.<sup>4</sup>

Esta “tecnofobia” fomenta a su vez, la exclusión en los diferentes grupos sociales con los que nos relacionamos.<sup>5</sup> Es muy importante mantener una actitud positiva a la hora de adquirir y actualizar competencias digitales necesarias para nuestra correcta adaptación al entorno cambiante en el que vivimos, siendo plenamente conscientes de nuestros derechos y obligaciones como consumidores.

### **3.- GARANTÍAS Y DERECHOS DIGITALES DE LOS CONSUMIDORES**

En nuestro ordenamiento jurídico, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales 3/2018, que complementa al Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, contempla una importante novedad; la garantía de los derechos digitales de los ciudadanos, conforme a los dictados establecidos en el artículo 18.4 de la Constitución Española.

Estos derechos digitales se sitúan de forma paralela y, en su caso, complementaria al derecho fundamental de la protección de datos personales, pudiendo encontrarlos en los artículos 79 al 97 de la presente ley.

Es conveniente remarcar que el objetivo de los poderes públicos con la inclusión de estos derechos es impulsar medidas que hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en Internet, promoviendo la igualdad de los ciudadanos y de los grupos en los que se integran para hacer posible el pleno ejercicio de los derechos fundamentales en la realidad digital.

---

<sup>4</sup> Tecnofobias y tecnofilias, Ginés Llorca Ramón, María Ángeles Llorca Díez, Gloria M<sup>a</sup> Bueno Carrera, María Ángeles Díez Sánchez. Cuadernos de la Cátedra de Seguridad Salmantina, ISSN-e 2174-7628, N<sup>o</sup>. 4, 2011

<sup>5</sup> Más allá de la tecnofobia y de la tecnofilia. ¿Adicción o adoctrinamiento? Autor: Roberto Aparici Marino, Proyecto Hombre: revista de la Asociación Proyecto Hombre, ISSN 1136-3177, N<sup>o</sup> 44, 2002, págs. 17-20

Se menciona expresamente la necesidad de promover la igualdad en una realidad digital cambiante, en la que actualmente el carácter coyuntural derivado de la pandemia ha generado una alarmante mala praxis en el uso de la información personal y en todos los aspectos de la vida de las personas físicas en los que la tecnología tiene su aparición.

Es pues misión de los poderes públicos superar las desigualdades digitales garantizando el acceso a Internet de todos los colectivos vulnerables, impulsando la existencia de espacios adecuados y fomentando medidas educativas y competenciales básicas para llevar a cabo un uso responsable de Internet y cualquier espacio digital.

Pero esto no se traduce solo desde la perspectiva del consumidor, sino que son obligaciones que todo proveedor de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico tiene que cumplir y garantizar a los usuarios. Por lo que la gama de leyes que afectan aumenta notablemente, incluyendo, por ejemplo, a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico, así como todas aquellas dirigidas a la protección de la imagen, la propiedad intelectual u otras que por el objetivo del presente informe no vamos a abordar.

A continuación, vamos a abordar de forma breve cada uno de estos derechos digitales y el entorno en el que se ven afectados para conocer que bienes jurídicos y aspectos protegen en los consumidores.

**1.- Derecho a la neutralidad de Internet:** Los proveedores de servicios de Internet proporcionarán una oferta transparente de servicios sin discriminación por motivos técnicos o económicos. Algo que choca directamente con la realidad que vivimos en el entorno rural, ya que el nivel de inversión para incorporar infraestructuras que presten servicio es muy bajo.

**2.- Derecho de acceso universal a Internet:** todos tienen derecho a acceder a internet; este acceso será universal, de calidad y no discriminatorio, incluyendo a las personas con necesidades especiales, superando barreras de género, generacionales y las que representa el entorno rural. Esa universalidad y calidad afectan directamente a los factores de vulnerabilidad relacionados con la accesibilidad y la transparencia de la información.

**3.- Derecho a la seguridad digital:** los usuarios de Internet tienen el derecho a la

seguridad en las comunicaciones por Internet. Los consumidores tenemos que ser plenamente conscientes a la hora de distinguir y diferenciar entornos seguros en la web. La formación en este aspecto es clave para evitar fraudes online.

4.- **Derecho a la educación digital:** asegurar la plena inserción de alumnos en la sociedad digital y el aprendizaje de un uso de los medios digitales seguro y respetuoso con los valores constitucionales, los derechos fundamentales y, en particular, con el respeto y garantía de la intimidad personal y familiar y la protección de datos.

5.- **Protección de los menores en Internet:** los menores, como personas especialmente vulnerables tienen reconocido el interés superior en la defensa de sus derechos de forma que, ante cualquier conflicto, los juicios de proporcionalidad van a resolver aplicando medidas especiales para su protección por encima de cualquier otro interés de un proveedor tercero, por ejemplo.

6.- **Derecho de rectificación en Internet.** Como consumidor y usuario tengo derecho a que, en caso de error en un proceso de compra, por ejemplo, pueda notificar la rectificación de los datos personales erróneos sobre mi persona. Lo que facilita enormemente la resolución de cualquier conflicto generados través de fallos en las compras online que tengan que ver con envíos equivocados, por ejemplo.

7.- **Derecho a la actualización de informaciones en medios de comunicación digitales.** Existen casos en los que las noticias que se publican en la Red no son actualizadas con el paso del tiempo. Tenemos derecho a que se exponga la situación actual de esa noticia para preservar el honor de las personas y la libertad de información de forma coherente.

8.- **Derecho a la intimidad y uso de dispositivos digitales en el ámbito laboral.** El trabajador/a en su ámbito laboral debe ser informado de cómo utilizar los dispositivos que se le ofrecen para el desarrollo de su actividad laboral. Así como que estos dispositivos posean medidas de seguridad que preserven su intimidad.

9.- **Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral.** Se respetará al máximo la desconexión digital de los trabajadores, sin molestarles más allá de su horario laboral.



Para ello se desarrollan políticas internas que prevengan posibles problemas en este aspecto.

**10.- Derecho a la intimidad frente al uso de dispositivos de videovigilancia y de grabación de sonidos en el lugar de trabajo.** Se informará fehacientemente al trabajador/a sobre la finalidad a la hora de instalar cámaras de videovigilancia con el objetivo del control de su trabajo o de la seguridad de su entorno laboral.

**11.- Derecho a la intimidad ante la utilización de sistemas de geolocalización en el ámbito laboral.** Debe de quedar muy clara la finalidad para la que se utiliza, dónde se instala y que se utilizará únicamente durante el periodo laboral.

**12.- Derechos digitales en la negociación colectiva.** Los convenios colectivos podrán establecer garantías adicionales de los derechos y libertades relacionados con el tratamiento de los datos personales de los trabajadores y la salvaguarda de derechos digitales en el ámbito laboral.

**13.- Protección de datos de los menores en Internet.** La Agencia Española de Protección de Datos ha dedicado numerosos recursos para informar y formar a los niños y familias para que respeten una cultura de acceso y utilización de Internet segura para los más pequeños.

**14.- Derecho al olvido en búsquedas de Internet.** Un derecho cada vez más importante y utilizado, dirigido a desindexar información del buscador para que no se relacione con nosotros, preservando la intimidad y la protección de nuestros datos en la Red.

**15.- Derecho al olvido en servicios de redes sociales y servicios equivalentes.** Similar a lo dicho anteriormente, pero aplicado en el uso de las Redes Sociales. Respondiendo a las dificultades que se encuentran los usuarios para que se borren los perfiles de Facebook del buscador cuando se intenta averiguar información de una persona.

**16.- Derecho de portabilidad en servicios de redes sociales y servicios equivalentes.** Tendrán derecho a recibir y transmitir los contenidos facilitados a prestadores de estos

servicios, así como a que éstos los transmitan directamente a otro prestador designado por el usuario.

17.- **Derecho al testamento digital.** Es el derecho a que se cumplan una serie de políticas y reglas por las que se va a regir el acceso a información sobre personas fallecidas.

18.- **Políticas de impulso de los derechos digitales.** El Estado impulsará políticas que vayan dirigidas a superar la brecha digital en los consumidores, ofreciendo espacios de conexión y de formación y educación.

Como podemos observar, los derechos digitales intentan abordar de una forma holística la problemática de la brecha digital en los diversos entornos digitales. No obstante, para hacer efectivos estos derechos, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales no determina quién es la autoridad competente a la hora de hacer efectiva la capacidad sancionadora en este aspecto. Por lo que, pese a que la autoridad competente en sancionar cualquier injerencia en el derecho fundamental a la protección de datos sea la Agencia Española de Protección de Datos, para los derechos digitales del Título X de dicha ley no se señala quien tiene atribuidas estas competencias. No obstante, si hacemos mención al artículo 2.1 de esta ley, tan solo los artículos del 89 al 94 serían competencia de la Agencia Española de Protección de Datos debido al ámbito material de aplicación. Por lo que cualquier reclamación que el consumidor pueda realizar en relación con estos derechos, se dirigiría ante la Agencia Española de Protección de Datos.

#### **4.- PRINCIPALES INFRACCIONES EN EL DERECHO A LA PROTECCION DE DATOS DE LOS CONSUMIDORES EN LOS SECTORES FINANCIEROS, ENERGÉTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES**

Tanto el sector financiero, como energético o de telecomunicaciones son los sectores en los que probadamente, a las continuas sanciones nos remitimos, se sufre un mayor impacto en el derecho fundamental a la protección de datos de las personas.

Si en adición a esto, incluimos que la brecha digital se ha hecho todavía más patente y que los factores de vulnerabilidad se están viendo amplificados en la forma de comunicación y prestación del servicio de estos sectores, nos aparece un caldo de cultivo en el que los únicos damnificados son los consumidores.

Consumidores que, en la mayoría de los casos, son plenamente conscientes del nivel y de la injerencia que suponen estos servicios en nuestra vida privada aceptando términos y condiciones del servicio que tanto por la forma en que se presentan como por la falta de información en este ámbito hace que se acepten y cedamos datos personales sin saber muy bien para qué y porqué.

A continuación, pasaremos a analizar varias sentencias de la Agencia Española de Protección de Datos, en adelante AEPD, por las cuales cada sector se ha visto reflejado en un incumplimiento más que notable de la normativa, lo que ha conllevado una grave injerencia a los derechos digitales de los consumidores.

**Sector financiero:** a fecha de 11 de diciembre de 2020, la AEPD impuso a BBVA la sanción más cuantiosa hasta el momento a una entidad bancaria, cinco millones de euros debido al incumplimiento sobre dos aspectos muy importantes en cuanto a los principios del Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD.<sup>6</sup> En primer lugar, se le sanciona por una infracción de los artículos 13 y 14 del RGPD, es decir, por una falta de transparencia en la información aportada sobre las políticas de privacidad de unos servicios en concreto. Esta infracción está tipificada en el artículo 83.5 b) del RGPD y es calificada como leve a efectos de prescripción en el artículo 74.a) de la LOPDGDD.

El importe asciende a dos millones de euros por no ofrecer una información clara, inteligible y concisa a los consumidores a través de los formularios legales de la aplicación de la entidad que estos tienen que aceptar. En este caso, se utilizan locuciones vagas e imprecisas sobre las finalidades para las que van a tratarse una serie de datos personales que tampoco se categorizan debidamente en el texto. Lo que conlleva a que los consumidores y usuarios del servicio no entiendan perfectamente el

---

<sup>6</sup>[Procedimiento Nº: PS/00070/2019](#)

uso que se le va a dar a sus datos personales, por lo que las alegaciones de la entidad financiera versan sobre la subjetividad impuesta por la AEPD ante el entendimiento de esa información por el cliente. A lo que la AEPD responde rotundamente aportando pruebas fehacientes y señalando que a través de sus guías y herramientas se deja claramente expuesto la prohibición del uso de la forma de comunicación utilizada por BBVA en sus textos legales.

En segundo lugar, la AEPD impone una sanción de tres millones de euros por mismo procedimiento a BBVA debido a un incumplimiento normativo derivado de la incorrecta obtención del consentimiento para la utilización de los datos del cliente en tratamientos específicos de datos.

Como consumidores debemos conocer que cuando nos piden consentimiento para una serie de tratamientos de datos personales este debe darse según el Considerando 32 del RGPD, *“mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen, como una declaración por escrito, inclusive por medios electrónicos, o una declaración verbal. Esto podría incluir marcar una casilla de un sitio web en internet, escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información, o cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado acepta la propuesta de tratamiento de sus datos personales. Por tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento. El consentimiento debe darse para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o los mismos fines. Cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos. Si el consentimiento del interesado se ha de dar a raíz de una solicitud por medios electrónicos, la solicitud ha de ser clara, concisa y no perturbar innecesariamente el uso del servicio para el que se presta.”*

BBVA consideraba que la aceptación de la política de privacidad de la aplicación les habilitaba para recoger el consentimiento para varios tratamientos, dando la opción al consumidor de negarse marcando unas casillas. No obstante, esto no puede ser así. El consentimiento tiene que ser específico, un consentimiento para cada tratamiento en cuestión y, además, la inacción no puede considerarse consentimiento, tiene que ser una

clara acción afirmativa la que confirme que estamos dando el consentimiento de forma libre, informada, específica e informada.

Esta infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) y calificada como muy grave a efectos de prescripción en el artículo 72.1.b) de la LOPDGDD, les impone una multa por importe de 3.000.000 euros (tres millones de euros).

La transparencia es clave para dar el control a los usuarios sobre sus datos personales, como consumidores tenemos la obligación de conocer los principios y la información que aceptamos en las políticas de privacidad y términos legales de las aplicaciones y servicios. Debemos responsabilizarnos y ser conscientes de la importancia que tiene conocer los mecanismos y herramientas de protección para nuestros derechos. Solo de esta forma se hará efectiva la igualdad digital en este aspecto.

**Sector energético:** a fecha de 9 de diciembre de 2020, la AEPD impone una sanción a EDP COMERCIALIZADORA S.A. por una infracción muy grave del artículo 6.1 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD, y una multa de 75.000 euros (setenta y cinco mil euros).<sup>7</sup>

En el artículo 6 del RGPD, se encuentran las bases legitimadoras que permiten jurídicamente el tratamiento de nuestros datos personales. Todo tratamiento debe ser lícito, leal y transparente para los consumidores.

En síntesis, EDP COMERCIALIZADORA S.A. trato datos de un cliente vinculados a un contrato de gas del que el afectado niega ser parte. Este contrato no fue acreditado por la comercializadora, por lo que no se pudo demostrar que existiera esta relación contractual que ampararía el tratamiento de los datos personales según el art. 6.1.b) del RGPD.

La capacidad de acreditación es clave a la hora por ejemplo, de ejercer cualquier tipo de derecho de los consumidores en relación con su derecho a la protección de datos. Tanto si accedemos a la información, como si queremos rectificarla o suprimirla, o incluso oponernos a la recepción de comunicaciones comerciales debemos acreditar nuestra personalidad para que sea haga efectivo ese ejercicio de los derechos. Además, debemos

---

<sup>7</sup> [Procedimiento Nº: PS/00025/2019](#)

conocer que se ejercen de forma gratuita y que el responsable del tratamiento de esos datos tiene treinta días para respondernos.

**Sector telecomunicaciones:** las empresas de telecomunicaciones son uno de los sectores que más sanciones ha recibido en relación al derecho fundamental de la protección de datos personales. Con ánimo de abordar una sanción diferente a las anteriores, la AEPD impuso a VODAFONE ONO, S.A.U. una sanción de la cantidad de 60.000 euros por no establecer medidas de seguridad y protección para garantizar un nivel de seguridad adecuado de los datos personales de sus clientes. La infracción se tipifica en el artículo 83.4 del RGPD y es calificada de grave en el artículo 73.1 g) de la LOPDPGDD a efectos de prescripción.<sup>8</sup>

Sin ánimo de extendernos en la exposición de los hechos, la reclamante accedió con sus datos personales a un perfil de usuario de otro cliente totalmente diferente. Tras realizar comunicación a VODAFONE ONO S.A.U de los hechos no recibió respuesta alguna de la entidad por lo que procedió a realizar la reclamación ante la AEPD.

Según el art.32 del RGPD los datos personales tienen que estar sometidos a medidas de seguridad tanto técnicas como organizativas que garanticen un nivel de seguridad óptimo frente a los riesgos que existan derivados de la técnica, costes de aplicación, naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento.

Queda más que demostrado que no se ofrecieron medidas técnicas ni organizativas oportunas por parte de la entidad que protegieran los datos personales de los consumidores en el acceso a sus datos personales. Un error que los consumidores debemos de comprobar mediante mecanismos y herramientas como, por ejemplo, la existencia de certificaciones que me permitan conocer el nivel de seguridad de la entidad a la que estoy cediendo mis datos personales.

## **5.- LA EDUCACIÓN, LA MEJOR HERRAMIENTA DE DEFENSA PARA EL CONSUMIDOR**

A pesar de todo, no son muchas las herramientas con las que el consumidor cuenta en materia de protección de datos.

---

<sup>8</sup>[Procedimiento N°: PS/00212/2019](#)

La educación, en su más amplio sentido, sería sin duda una de ellas o tal vez la única, correspondiendo a la sociedad y los poderes públicos facilitar la misma.

Por otra parte, en todo lo relativo a las Fintech, serían las entidades financieras, beneficiadas del ahorro en costes, las que deberían dedicar parte de dicho ahorro a “soportar” dicha formación.

La Agencia Española de Protección de Datos dedica enormes esfuerzos para elaborar diferentes guías orientadas a fomentar la educación en protección de datos en diferentes entornos. Entre estos entornos destaca la [Guía para el Ciudadano](#) en la que encontramos menciones especiales a ámbitos como el sector de las telecomunicaciones, en el cual también recogen recomendaciones para la contratación de estos servicios a distancia y [Procedimientos de inspección de oficio para estos servicios](#). Así como un [Área específica para gestionar las reclamaciones](#) ante entidades de este tipo.

La Agencia Española de Protección de Datos ha dedicado una gran cantidad de recursos enfocados a la [Educación de los menores de edad](#) y familiares para que sean más conscientes del uso que se le da al comercio electrónico y a las redes sociales diariamente, con el único objetivo de concienciar y expandir la cultura de los derechos digitales y la protección de datos para todos. Utiliza herramientas muy sencillas y visuales que nos permiten entender los riesgos a los que nos enfrentamos en estos servicios.

La concienciación es la opción más garantista que tenemos para entender el nuevo paradigma que nos afecta en la evolución digital en nuestra sociedad, entender los riesgos a los que nos exponemos sin ser verdaderamente conscientes de ello y saber responder ante cualquier injerencia que nos pueda afectar. Mantener una actitud crítica hacia la comprensión de la información que nos dan en esta materia es el punto de partida para mejorar en el futuro como consumidores responsables, conocedores de los riesgos y capaces de responder ante cualquier injerencia o abuso en los servicios financieros, telecomunicaciones y del sector energético, ejerciendo nuestros derechos sin miedo a repercusiones y mediante los cauces óptimos para ello.

## **6.- CONCLUSIONES**

PRIMERA. - La brecha digital ha agudizado el problema de la vulnerabilidad del consumidor en su más amplio sentido.

SEGUNDA. - Corresponde a las políticas públicas facilitar la reducción de dicha brecha al mínimo posible creando mecanismos de atención al ciudadano.

TERCERA. - Es necesario el desarrollo reglamentario del capítulo X de la LOPDGDD de forma que se creen organismos para la defensa efectiva de los derechos digitales contenidos en la misma.

CUARTA. - En lo relativo a las Fintech las entidades financieras deberían redoblar los esfuerzos para mantener un servicio personalizado alternativo para evitar el “daño real” que se está produciendo en las capas de población de mayor edad.

QUINTA. - Las asociaciones de consumidores deberán seguir observando, denunciando y colaborando para que esta brecha digital se vaya reduciendo en el tiempo.

**Fdo.- Adrián Juste Pardo (Criminólogo especialista en Protección de Datos).**

**Fdo.- Alberto Gómez Sánchez (Delegado de Protección de Datos certificado  
19-ADK0106)**



## 6.- BIBLIOGRAFIA

Brecha digital en tiempo del covid-19 Natalia García Fernández, María Luisa Rivero Moreno, José Ricis Guerra. Revista Educativa Hekademos, 28, Año XIII, Junio 2020. [76-85]. ISSN: 1989-3558

La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables Praxis sociológica, Rubén Arriazu Muñoz, ISSN 1575-0817, N° 19, 2015 (Ejemplar dedicado a: Desigualdades y exclusión social), págs. 225-240

Tecnofobias y tecnofilias, Ginés Llorca Ramón, María Ángeles Llorca Díez, Gloria M<sup>a</sup> Bueno Carrera, María Ángeles Díez Sánchez. Cuadernos de la Cátedra de Seguridad Salmantina, ISSN-e 2174-7628, N° 4, 2011

Más allá de la tecnofobia y de la tecnofilia. ¿Adicción o adoctrinamiento? Autor: Roberto Aparici Marino, Proyecto Hombre: revista de la Asociación Proyecto Hombre, ISSN 1136-3177, N° 44, 2002, págs. 17-20

SANCIÓN BBVA: [Procedimiento N°: PS/00212/2019](#)

SANCIÓN EDP COMERCIALIZADORA S.A.: [Procedimiento N°: PS/00025/2019](#)

SANCIÓN VODAFONE ONO S.A.U: [Procedimiento N°: PS/00070/2019](#)