

- **Expediente N°: PS/00413/2020**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 01/06/2020, tuvo entrada en esta Agencia Española de Protección de Datos un escrito presentado por **A.A.A.** (en lo sucesivo, el reclamante), mediante el que formula reclamación contra **UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.** con NIF **A82365412** (en adelante, UNÍSONO, la reclamada o entidad reclamada), por la instalación de un sistema de videovigilancia en equipos informáticos de los trabajadores, existiendo indicios de un incumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos. (...)

Los motivos que fundamentan la reclamación son los siguientes:

“Tras recibir notificación del departamento de Relaciones Laborales de la empresa Unísono, a todas las secciones sindicales, la empresa informa (documento anexo) que se van a implantar cámaras web tanto a trabajadores de teletrabajo como a los pocos que quedan en trabajo presencial en las plataformas que dispone esta empresa en varias provincias, estas cámaras captaran la imagen de los trabajadores en su intimidad y en su hogar, y las grabaciones de dichas imágenes van a ser cedidas a terceras personas, es decir, al resto de los trabajadores, de un mínimo de 10 a un máximo de 500 personas según campaña o departamento, todo ello sin la autorización de dichos trabajadores”.

*“Como sección sindical a nivel Estatal hemos informado a la empresa de la no utilización de las cámaras web (anexo: alegación ***SINDICATO.1.pdf) con la siguiente respuesta que siguen con la implantación de dicho sistema (anexo: respuesta empresa tras alegación)”.*

Sobre esta cuestión, añade que en el trabajo presencial no hay cámaras para la realización del trabajo del teleoperador.

Después de citar una sentencia condenatoria a la empresa “Unísono ***LOCALIDAD.1” (acompaña copia), señalando que en sus fundamentos se declara que se requiere el consentimiento de los trabajadores para la utilización de imágenes personales con fines profesionales o comerciales, indica que los hechos denunciados incumplen la normativa de protección de datos personales por la captación y difusión de las imágenes.

Adjunta la siguiente documentación:

A) Correos electrónicos de fechas 27 (dos correos) y 29/05/2020, enviados por el Departamento de Relaciones Laborales del “Grupo Unísono” (Departamento de RRLL) a las secciones sindicales y al Comité de Empresa del centro de ***LOCALIDAD.1, que se reseñan en el Hecho Probado 5 (los dos primeros) y 7 (el correo de

29/05/2020).

B) Correos electrónicos de respuesta de 28/05/2020 de las secciones sindicales de *****SINDICATO.1 y ***SINDICATO.2 (...)**. Estos correos electrónicos constan reseñados en el Hecho Probado 8.

C) Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de 15/06/2017 (SAN 2538/2017).

SEGUNDO: Con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se trasladó a la reclamada el día 13/07/2020, de conformidad con lo establecido en el artículo 65.4 la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD).

La entidad reclamada presentó escrito de contestación el día 05/08/2020, manifestando lo siguiente:

“Primera. Sobre el tratamiento de las imágenes de los equipos de trabajadores (tanto en la modalidad presencial como teletrabajo) para videovigilancia

...es preciso significar desde un principio que en ningún momento UNÍSONO ha tratado o está tratando las imágenes (ni video ni audio) de los empleados a través de sus equipos, ninguno de ellos, para ninguna finalidad distinta de la ejecución del contrato de trabajo de dichos empleados.

...el uso de una videocámara y el establecimiento de una comunicación por voz y/o vídeo se hace (o puede hacerse) necesaria para el cumplimiento de su contrato de trabajo, tanto en el ámbito interno (reuniones con otros miembros del equipo o con superiores/responsables) o para prestar sus servicios y/o comunicarse con los clientes de UNÍSONO. Esta es la única finalidad para el tratamiento de los datos (imágenes) obtenidos por videollamada de los trabajadores de UNÍSONO y cuya base legítima es el cumplimiento de su contrato de trabajo.

Siendo así, a partir de la declaración del estado de alarma decretada por la situación del Covid-19, UNÍSONO tuvo que acudir al teletrabajo para que la práctica totalidad de sus empleados pudiera continuar prestando sus servicios.

A estos efectos, debido a esta situación excepcional, surgieron tres tipologías de uso de equipos (PC o portátil) por los trabajadores, todos ellos con dispositivos de emisión de videollamadas (webcams):

[...]

Para todos los casos anteriores, por respeto a la privacidad de los trabajadores, UNÍSONO estableció que el uso de la webcam para todos los trabajadores, bajo cualquier modalidad (en interno o con clientes) y en cualquier entorno (teletrabajo y en centros de trabajo) sería totalmente voluntaria.

*A tal efecto, se acompaña como documento número 1 el correo electrónico remitido por UNÍSONO a sus trabajadores el día 27 de mayo de 2020 informándoles de esta instrucción interna. Concretamente, la evidencia presentada corresponde al servicio prestado por Unísono a la sociedad *****EMPRESA.1**.*

Es decir, sin perjuicio que la comunicación por voz con los clientes y/o internas... es obligatoria para los teleoperadores por ser una actividad propia de sus funciones laborales, la activación

del video en dichas videollamadas es totalmente voluntaria.

En el caso de que los trabajadores activen la opción de video en la videollamada, la misma en ningún caso es objeto de control o tratamiento, en tiempo real o archivo, para ninguna finalidad distinta de la indicada. Dichas videollamadas en ningún caso son objeto de grabación para ningún tipo de finalidad.

Por lo tanto, UNÍSONO de ninguna manera y por ningún medio utiliza los equipos de los trabajadores para fines de videovigilancia, seguridad, control laboral ni ningún otro fin distinto de los expuestos, ni en los centros de trabajo ni en el teletrabajo...

Segunda. Sobre el tratamiento de las imágenes de los equipos de trabajadores (tanto en la modalidad presencial como teletrabajo) para control laboral.

...UNÍSONO no utiliza de ninguna manera y por ningún medio los equipos de los trabajadores para fines de videovigilancia, seguridad, control laboral ni ningún otro fin, ni en los centros de trabajo ni en el teletrabajo...".

En el mismo escrito de respuesta al trámite de traslado cita la Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 10/04/2019, por la que se estima el recurso de casación interpuesto por UNÍSONO contra la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, de fecha 15/06/2017, citada por el reclamante.

Entre otros documentos, adjunta copia de dos correos electrónicos dirigidos a los agentes que prestan servicio para la entidad **“***EMPRESA.1”**, de fecha 25 y 27/05/2020, con el asunto **“Estructura ***EMPRESA.1 - Teletrabajo”**. El contenido de estos correos electrónicos se transcribe en el Hecho Probado 4.

TERCERO: La reclamación fue admitida a trámite mediante acuerdo de 04/09/2020.

CUARTO: Con fecha 25/05/2021, por la Subdirección General de Inspección de Datos se accede a la información disponible sobre la entidad reclamada en **“Axesor”**. (...).

QUINTO: Con fecha 09/07/2021, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a la entidad UNÍSONO, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), por la presunta infracción del artículo 6 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del citado Reglamento.

En el acuerdo de apertura se determinó que la sanción que pudiera corresponder, atendidas las evidencias existentes en el momento de la apertura y sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción, ascendería a 400.000 euros. Asimismo, se advertía que las infracciones imputadas, de confirmarse, podrán conllevar la imposición de medidas, de acuerdo con lo establecido en el citado artículo 58.2 d) del RGPD.

Por otra parte, como medida provisional, se ordenó la suspensión temporal de todo el tratamiento de datos personales relativos a todos los trabajadores (en modalidad presencial y de teletrabajo) que resulta de mantener encendida la webcam de sus equipos de trabajo durante la totalidad de la jornada laboral en la denominada **“Sala Mosaico”**. A tal efecto, se concedió a la entidad reclamada un plazo de diez días hábiles para justificar ante la AEPD la atención de dicho requerimiento.

SEXTO: Con fecha 16/07/2021, UNÍSONO comunicó la suspensión temporal del tratamiento del sistema con efectos desde el día 12 del mismo mes en los términos requeridos por esta Agencia, así como la remisión de comunicados internos dirigidos a los directores de área, mandos intermedios y coordinadores de equipo con la instrucción de no utilizar la cámara web en el entorno de la “Sala Mosaico”.

Aporta copia de dos correos electrónicos remitidos en fecha 12/07/2021, dirigidos a “*****EMAIL.1**” de las zonas “Centro” y “Norte”, “*****EMAIL.2**” de las zonas “Centro” y “Norte” y a “*****EMAIL.3**” de “Centro”, Norte”, *****LOCALIDAD.2**, Valencia, Gijón, *****LOCALIDAD.1** y Barcelona; con el asunto “*Se prohíbe el uso de cámara en la Sala Mosaico*”. El texto de estos correos es el siguiente:

“De momento se prohíbe el uso de la cámara en la sala Mosaico en los entornos virtuales. Sabemos que es un entorno donde os encontráis los equipos, unos con cámara si así lo desean y otros no. Y por supuesto la sala puede seguir utilizándose. Lo único es que no podemos activar la cámara. Por favor, tenedlos todos en cuenta y trasladadlo a vuestros equipos”.

*“En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento UE 2016/679 General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y con el fin de garantizar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos por parte de Unísono en su condición de responsable del tratamiento de los datos de sus personas trabajadoras, con fecha de efectos desde el 12 de julio de 2021 queda prohibido el uso de imágenes en la Sala Mosaico, cuya función consiste en proporcionar un entorno mudo que mantiene visible la imagen de los trabajadores en el desempeño de sus funciones laborales. En todo caso, se prohíbe el uso de la cámara web de cualquier dispositivo en este entorno por parte de los trabajadores de Unísono. Para cualquier duda o consulta, podéis contactar con el equipo de Seguridad de Grupo Unísono (*****EMAIL.4**)”.*

SÉPTIMO: Notificado el citado acuerdo de inicio y ampliado el plazo concedido para formular alegaciones, y habiendo obtenido copia de las actuaciones, la entidad reclamada presentó escrito de fecha 30/07/2021, en el que solicita el archivo del procedimiento sancionador conforme a las consideraciones siguientes:

1. El estado de alarma decretado en marzo de 2020 obligó a habilitar el trabajo en remoto, que implicó una serie de consecuencias negativas en las personas que llevaban a cabo toda su jornada en esta modalidad, como se demuestra a la vista de diversos trabajos realizados por entidades como la Organización Internacional del Trabajo o el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (aporta copia del documento “*Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al Covid-19*”, elaborado por la última entidad citada), que incluyen recomendaciones dirigidas a las empresas, como el establecimiento de canales de comunicación individualizados y/o de grupo, para promover el bienestar emocional de los trabajadores.

En encuentros periódicos entre los equipos y sus superiores se dio traslado de la situación de estrés y ansiedad que estaba viviendo el personal de la compañía por lo que se planteó la implementación de medidas para que las personas sufrieran un impacto mínimo por el cambio a entorno de teletrabajo, y puso en marcha un plan de acción que cubriera las necesidades de coordinación de forma similar a las dinámicas de un centro de gestión de llamadas y desarrollara mecanismos que previniesen que

las personas desarrollaran sentimientos negativos.

Con fecha 20/04/2020 se formó un equipo de trabajo que, después de realizar consultas y pedir sugerencias en sesiones de grupo celebradas con trabajadores de distintas campañas, definió un proyecto que contemplaba la habilitación de distintas salas virtuales de videoconferencia donde la plantilla puede conectarse durante la jornada laboral para fomentar la sensación de equipo y cohesión social (“Sala Mosaico”, sala Corrillo, sala Coordinadores).

Se inició un testeo del sistema para los trabajadores que prestaban servicios a la entidad **“***EMPRESA.1”**, estableciéndose en un momento inicial que la conexión de los trabajadores con la cámara activa sería obligatoria.

Con carácter previo a la adopción de la iniciativa, con fecha 27/05/2020, se informó a los representantes de los trabajadores, exponiéndoles los entornos de teletrabajo y el nivel de uso de la cámara y el micrófono en cada una de las salas.

Ante las dudas generadas por estos representantes de los trabajadores sobre la obligatoriedad de mantener activa la cámara en la “Sala Mosaico”, se tomó la decisión de que su activación sería voluntaria, y así se comunicó a dichos representantes mediante correos electrónicos de 08/06/2020 y a las personas trabajadoras. Por tanto, el uso de la cámara en esta sala nunca fue obligatorio.

Asimismo, pone en conocimiento que la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Pontevedra investigó esta iniciativa y, con fecha 15/06/2020, concluyó que la empresa había decidido que la activación de la cámara por parte del personal en la herramienta “Sala Mosaico” fuese voluntaria y que constaba acreditación sobre la información a los representantes de los trabajadores mediante correo electrónico de 09/06/2020.

A este respecto, destaca UNÍSONO que las secciones sindicales de *****SINDICATO.2 y ***SINDICATO.1 (...)**, mediante correos electrónicos de 15 y 23/07/2021, respectivamente, atestiguaron que la entidad no obligó en ningún momento a activar la cámara en la “Sala Mosaico”.

2. Después de insistir en que la “Sala Mosaico” no supone un sistema de videovigilancia ni de control laboral, ni se graban imágenes, se refiere la entidad reclamada en su escrito de alegaciones al funcionamiento de ese entorno virtual señalando que se trata de una herramienta de videoconferencia del producto **“***APLICACION.1”**, en la que, por defecto, la cámara y el micrófono están desactivados y, voluntariamente, el trabajador puede activarlos.

Explica que remitió diversos correos a los trabajadores informando sobre la forma de acceso y el funcionamiento de la herramienta.

Cada agente accede a la sala correspondiente a su coordinador, de forma que se sucede una pequeña ventana donde se ve al equipo conectado en ventanas en forma mosaico y se permite interactuar a través del chat o mantener una conversación con la función “audio” y, de forma voluntaria, compartir la imagen propia y ver la de otros compañeros mediante la función “video”, así como compartir pantalla y reproducir

contenidos audiovisuales.

La licencia contratada por la compañía para este producto permite videollamadas de hasta 100 participantes sin grabación.

Por otra parte, se dieron instrucciones a los trabajadores para que en las salas de videoconferencia utilicen fondos de pantalla corporativos y no muestren sus zonas privadas, con el objetivo de respetar al máximo su intimidad y privacidad, siguiendo las recomendaciones publicadas por la AEPD en el documento *“Recomendaciones para proteger los datos personales en situaciones de movilidad y teletrabajo”*, publicado en septiembre de 2020.

3. Sobre los equipos puestos a disposición de los trabajadores, se aclara que la mayoría no cuenta con cámara web, si bien la entidad adquirió un total de 1738 cámaras, de las cuales únicamente 330 han sido entregadas. Según los datos que ofrece, el 48% de la plantilla carece de cámara web en su equipo.

Sobre la aceptación del proyecto, aporta los exámenes realizados (encuestas internas y comentarios en intranet), que reflejan que los trabajadores se encuentran satisfechos con las iniciativas de teletrabajo adoptadas

En relación con el uso de la cámara, implementó un sistema de medición de audiencias, cuyo resultado refleja que poco menos de un 20% de los servicios utilizaron la “Sala Mosaico” y solo el 10% ha utilizado la cámara.

4. Desde la perspectiva de la protección de datos personales

En cumplimiento de la normativa de protección de datos, así como en virtud del principio de responsabilidad proactiva, UNÍSONO realizó un análisis del Proyecto, atendiendo a las implicaciones que el tratamiento de datos asociado al mismo podía suponer en los derechos y libertades de los interesados, y se identificaron las medidas a adoptar tendentes a garantizar el cumplimiento de los principios orientadores de la normativa de protección de datos.

Inicialmente, se tomó la decisión de que en este supuesto la base legítima sería el cumplimiento de la relación contractual laboral. Ello sería coherente con la legitimación utilizada para los restantes usos que se realizaban de la imagen de las personas trabajadoras en el marco de la relación laboral por UNÍSONO, acorde a la opinión del Tribunal Supremo arrojada en su Sentencia 304/2019 de 10 de abril.

Seguidamente, se comunicaron las características del proyecto a los representantes de los trabajadores, que trasladaron sus dudas sobre la idoneidad de algunos aspectos del mismo, dando lugar a una revisión del análisis realizado previamente. En concreto en relación con la base de legitimación determinada, se consideró que el cumplimiento de una relación contractual no se encuentra claramente conectada con la finalidad perseguida por UNÍSONO con el tratamiento, esto es, mejorar las condiciones de trabajo para aquellos que sientan las consecuencias del aislamiento y el confinamiento. Para garantizar su voluntariedad, así como en atención a la finalidad perseguida, se concluyó que la legitimación adecuada para el tratamiento de datos era el consentimiento de la persona trabajadora. Este cambio tuvo lugar con anterioridad a

la puesta en marcha del proyecto.

Mediante la comunicación ya indicada de 08/06/2020, se comunicó este cambio a los representantes de los trabajadores y a las personas trabajadoras

En este punto, la AEPD ha entendido que el consentimiento prestado para el tratamiento objeto de las actuaciones no cumple el requisito de ser una manifestación de voluntad libre, por la situación de desequilibrio de poder entre el responsable del tratamiento y el interesado en una relación laboral.

Para llegar a esta conclusión, es necesario valorar si existe ese desequilibrio, si el consentimiento está condicionado y supeditado a la ejecución del contrato y si se puede autorizar por separado, sin que se prevea algún perjuicio. Todo ello, conforme a lo entendido por el GT29 en sus Directrices sobre el consentimiento, que entiende aquella interpretación del consentimiento en el ámbito laboral como una presunción iuris tantum.

“No obstante, esto no significa que los empleadores no puedan basarse nunca en el consentimiento como base jurídica para el tratamiento de datos. Puede haber situaciones en las que el empleador pueda demostrar que el consentimiento se ha dado libremente. Dado el desequilibrio de poder entre un empleador y los miembros de su personal, los trabajadores únicamente pueden dar su libre consentimiento en circunstancias excepcionales, cuando el hecho de que otorguen o no dicho consentimiento no tenga consecuencias adversas”.

Esto se confirma en la resolución dictada por la AEPD en el procedimiento PS//00136/2009, de 13/07/2009. En este supuesto una empresa instaló un sistema de cámaras que retransmitían en directo sus oficinas, las 24 horas del día, estando disponibles las imágenes para su visionado en la web de la empresa. En dicho caso, que implica un tratamiento de datos con un riesgo notoriamente mayor que el planteado por UNÍSONO, la AEPD afirmó que:

“En conclusión, la actuación de..., consistente en la captación de imágenes del interior de la empresa y su transmisión a la web, con fines de promoción de la empresa requiere el consentimiento de los afectados, consentimiento que ha quedado acreditado que..., recabó, por lo que ha cumplido el principio de consentimiento regulado en el artículo 6 de la LOPD y procede el archivo respecto a dicha infracción”.

En este caso, se comunicó a todos los trabajadores que no existía obligación alguna de activar la cámara, sin que ello conllevara perjuicio alguno para el interesado, no tiene finalidad de control laboral y UNÍSONO no lleva un seguimiento de las personas que deciden activar la cámara ni prevé ningún tipo de consecuencia positiva o negativa asociada a esta acción. Prueba de ello son los datos relativos al uso efectivo de la cámara detallados.

Reitera a este respecto que las secciones sindicales de *****LOCALIDAD.2** atestiguaron esta voluntariedad del uso de la cámara en la “Sala Mosaico”.

Por tanto, entiende la reclamada que el consentimiento prestado en el marco de este proyecto es libre y así se percibe claramente por todas las personas interesadas.

Además, el sistema utilizado por la entidad permite prestar el consentimiento mediante

un acto afirmativo claro, marcando o desmarcando el icono de la cámara, que concuerda con lo establecido en el Considerando 32 del RGPD, donde se dispone que esta acción puede consistir en “*escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información*”. Asimismo, se garantiza la revocabilidad del consentimiento prestado por el mismo medio.

5. UNÍSONO dedica el último apartado de sus alegaciones a las circunstancias concurrentes que deben ser consideradas para la graduación de la sanción, para el caso de que no se estime su solicitud de archivo de las actuaciones.

Con su escrito aporta la siguiente documentación:

- . Documento de “*Prevención de Riesgos Psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al Covid-19. Recomendaciones para el empleador*” del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- . Correos electrónicos remitidos por UNÍSONO a los representantes de los trabajadores de ***LOCALIDAD.1, ***LOCALIDAD.2, Gijón, Valencia, Barcelona, informando del sistema de coordinación en entorno de teletrabajo y explicando sus características, inclusive la voluntariedad del uso de la cámara web en correo de 08/06/2020.
- . Correos remitidos por UNÍSONO a las personas trabajadoras informándoles de que la activación de la cámara web es, en todo caso, voluntaria.
- . Diligencia 36/0004681/20 de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Pontevedra.
- . Cadena de correos electrónicos intercambiados entre UNÍSONO y la Sección Sindical de *****SINDICATO.2 en ***LOCALIDAD.2** donde se confirma la percepción de total voluntariedad del uso de la cámara.
- . Cadena de correos intercambiados entre UNÍSONO y la Sección Sindical de *****SINDICATO.1 en ***LOCALIDAD.2** donde se confirma la percepción de total voluntariedad del uso de la cámara.
- . Correo electrónico remitido por UNÍSONO a las personas trabajadoras en el que se le dan instrucciones acerca de cómo actualizar el fondo de la imagen en “*****APLICACION.1**”. Igualmente, se acompañan los fondos de pantalla corporativos.
- . Análisis de datos de uso del entorno de teletrabajo y cámaras web.
- . Sentencia 304/2019, de 10/04/2019, del Tribunal Supremo.

De esta documentación, se destaca el contenido que consta reseñado en los Hechos Probados.

QUINTO: Con fecha 16/02/2022, se formuló propuesta de resolución en el sentido siguiente:

1. Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se declare la inexistencia de infracción, en relación con la imputación a la entidad UNÍSONO de una posible vulneración de lo establecido en el artículo 6 del RGPD.
2. Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se acuerde LEVANTAR la medida provisional ordenada a UNÍSONO en el acuerdo de apertura del presente procedimiento sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 69 de la LOPDGDD y art. 56 de la LPACAP, que conllevó la suspensión temporal de todo el

tratamiento de datos personales relativos a todos los trabajadores (en modalidad presencial y de teletrabajo) que resulta de mantener encendida la webcam de sus equipos de trabajo durante la totalidad de la jornada laboral en la denominada “Sala Mosaico” de su sistema de videoconferencias.

De las actuaciones practicadas en el presente procedimiento y de la documentación obrante en el expediente, han quedado acreditados los siguientes:

HECHOS PROBADOS

1. La entidad reclamada, UNÍSONO, tiene por objeto, principalmente, la prestación de servicios de telemarketing, de atención al cliente y asesoramiento comercial. Para el desarrollo de esta actividad, el personal de la compañía presta servicios relacionados con el sector teleoperador en centros de la entidad situados en distintas ciudades españolas.
2. Con motivo del estado de alarma declarado en marzo de 2020 en todo el territorio nacional, UNÍSONO habilitó el trabajo en remoto para que los empleados pudieran desarrollar su jornada en la modalidad de teletrabajo.
3. En apoyo del trabajo en remoto, la reclamada dispuso una herramienta de videoconferencia para crear un entorno virtual de trabajo que sirviera de apoyo a las personas teletrabajadoras.

Este proyecto contempló la habilitación de distintas “salas” virtuales de videoconferencia donde la plantilla puede conectarse durante la jornada laboral, para contactar con el coordinador, resolver dudas, solicitar apoyo o contactar, celebrar reuniones con los compañeros (*“conoce a tus compañeros, comparte tus experiencias, pasa un rato distendido con aquellas personas que, de momento, no puedes ver en persona”*).

Una de estas “salas” es la denominada “Mosaico”, que se configura como una “sala de videoconferencia *“muda” para generar la sensación de equipo*”. El agente debe estar conectado a esta “sala” durante toda la jornada de trabajo con el micrófono desactivado. En cuanto a la función “video”, en las fases iniciales del proyecto UNÍSONO planificó la activación obligatoria de la cámara web del dispositivo del agente, pero finalmente, antes de la puesta en funcionamiento efectivo de la herramienta de videoconferencias, se estableció que el uso de la cámara sería voluntario para el agente.

Según el funcionamiento de esta herramienta, cada agente accede a la “sala” correspondiente a su coordinador, de forma que se sucede una pequeña ventana donde se ve al equipo conectado en ventanas en forma mosaico y se permite interactuar a través del chat o mantener una conversación con la función “audio” y compartir la imagen propia y ver la de otros compañeros mediante la función “video”, así como compartir pantalla y reproducir contenidos audiovisuales.

Esta herramienta dispone de una función que permite utilizar fondos de pantalla para que no se muestre el entorno real del usuario.

El sistema de videoconferencia adquirido por UNÍSONO es el producto **“***APLICACION.1”**. Este sistema está diseñado para que, por defecto, la cámara y el micrófono estén desactivados y sea el usuario el que voluntariamente los active.

La licencia contratada por la compañía para este producto permite videollamadas de hasta 100 participantes sin grabación.

4. UNÍSONO ha manifestado que se inició un testeo del sistema de videoconferencia para los trabajadores que prestaban servicios a la entidad **“***EMPRESA.1”**.

Con fecha 25/05/2020, la entidad reclamada remite un correo electrónico a los agentes que prestan servicio para la entidad **“***EMPRESA.1”**, con el asunto **“Estructura ***EMPRESA.1 - Teletrabajo”** y la siguiente información:

*“A continuación os trasladamos cual es la organización y estructura del entorno de Teletrabajo que seguimos en *****EMPRESA.1**:*

Organización en salas (meet), existiendo las siguientes salas...

. Sala Mosaico: conéctate durante toda la jornada de trabajo; cámara encendida; micrófono desactivado...

Os adjuntamos un cuadro con el detalle de las salas, el significado de cada una de ellas y cómo acceder a permanecer en ella (micro activado o desactivado y cámara activada o desactivada).

Durante toda vuestra jornada de trabajo deberías permanecer conectado a la Sala Mosaico de vuestro coordinador. El resto de salas se utiliza de modo puntual (entrar y salir)...

Este es el entorno de teletrabajo...

Sala Mosaico: Trabaja en la sala Mosaico entrando donde están tus compañeros de equipo. Nos metemos en esta sala con micrófono desactivado. Verás que no estás solo teletrabajando...”

Con fecha 27/05/2020, la entidad reclamada remite un nuevo correo electrónico con el mismo asunto y el texto siguiente:

“Por supuesto, no es obligatorio el uso de la cámara en ninguna de las salas... Nos encanta veros... Pero en ningún momento se obliga al uso de la misma” (todo el texto en mayúsculas y negrita).

5. Con fecha 27/05/2020, el Departamento de RRLL del “Grupo Unísono” remitió un correo electrónico a las secciones sindicales de los centros de *****LOCALIDAD.1**, Gijón, Valencia y Barcelona, así como al Comité de Empresa de estos centros, con el asunto **“Sistemas de operación en entorno de teletrabajo”**. En este correo se informa a los representantes de los trabajadores **“de conformidad con el art. 64.5 ET”** sobre el sistema citado indicando que **“se llevará a cabo, entre otras herramientas, mediante cámara web, al objeto de facilitar compensar los elementos de colaboración que habría en una plataforma de contact center tradicional, y que son clave para la cohesión y gestión del equipo de trabajo. Se trata de sistemas de salas virtuales de Chat y vídeo, en las que entre otros se facilitará la resolución de dudas de las personas trabajadoras, novedades aplicables, reuniones, etc.”**.

Se explican, asimismo, los roles de las personas que compondrán las “salas” de chat y video del sistema de videoconferencia (agente, mando y forcé), el detalle de las salas disponibles y la función de cada una de ellas. Respecto a la “sala” denominada “Mosaico” se indica:

“Video:

(Cuenta)/Mosaico: Sala de videoconferencia “muda” para generar la sensación de equipo. Todas las cámaras de los agentes y del coordinador estarán encendidas”.

Y termina informando lo siguiente:

“Por último, aclarar que el sistema de salas no es una cuestión nueva, sino que viene a reproducir el sistema de trabajo vigente en una plataforma presencial. No obstante, entendemos que el sistema de comunicación por Webcam si es una novedad en las relaciones habituales, por ello, y teniendo en cuenta el preaviso de 15 días, la activación de la cámara será voluntaria hasta el 12 de junio de 2020, fecha a partir de la cual su uso será obligatorio. Aclarar que en ningún caso se procederá a grabar las imágenes, sino que se trata de un elemento que pretende fomentar la cohesión entre los equipos de trabajo, teniendo en cuenta además que, según los expertos, el sentimiento de aislamiento y soledad puede ser un riesgo psicosocial a la hora de valorar el teletrabajo”.

6. Con fecha 27/05/2020, el Departamento de RRLL del “Grupo Unísono” remitió un correo electrónico a las secciones sindicales de los centros de ***LOCALIDAD.1, ***LOCALIDAD.2, Gijón, Valencia y Barcelona, así como al Comité de Empresa de estos centros, con el asunto “Sistemas de operación en entorno de teletrabajo”, y el texto siguiente:

“Adicionalmente, aclarar que la sala Mosaico es de uso voluntario hasta el 12 de junio, en la medida que su finalidad es la de videoconferencia. Las salas corrillos y la sala coordi si se utilizarán de forma obligatoria, si bien la activación de la cámara será voluntaria hasta el citado 12 de junio”.

7. Con fecha 29/05/2020, el Departamento de RRLL del “Grupo Unísono” remitió un correo electrónico a las secciones sindicales del centro de ***LOCALIDAD.1, así como al Comité de Empresa de este centro, con el asunto “Sistemas de operación en entorno de teletrabajo”, y el texto siguiente:

“Procedemos a responder a sus cuestiones:

. Respecto a si la medida afecta a las personas en Teletrabajo en la empresa. Si, afecta a todas, y también a las personas que se encuentran presencialmente en las oficinas de Unísono en cuanto las mismas pueden formar parte de un equipo de trabajo mixto, es decir, integrado por personas presenciales y en teletrabajo...

. Respecto a informes de los expertos, que recomiendan el uso de Webcam, para disminuir o eliminar el sentimiento de aislamiento y soledad, cuando se realiza teletrabajo. Además de las numerosas noticias en diferentes publicaciones, existen publicaciones del INSST relacionadas con el Teletrabajo y con los Prevención de Riesgos Laborales en situación de Teletrabajo en el que indican los aspectos a tener en cuenta en el teletrabajo. Hay otras NPT del INSST más antiguas, que son también bastante ilustrativas al respecto.

. Respecto a la aportación de cámaras. La empresa se encargará de suministrarlas a las personas trabajadoras que no dispongan de las mismas...

. Respecto de si el objetivo de la cámara es el control horario... debemos comentarles que la cámara no tiene dicha finalidad... este sistema lo que intenta reproducir es el sistema de trabajo vigente en la plataforma presencial, colaborando en la prestación de apoyo y ayuda al

agente al no contar con un apoyo presencial en su quehacer diario, evitando de dicha forma el posible sentimiento de aislamiento y soledad y... porque el sistema de control horario... ya está garantizado por otros medios”.

8. En respuesta al correo electrónico reseñado en el Hecho Probado 5, la sección sindical de *****SINDICATO.2 del centro de ***LOCALIDAD.2**, mediante correo electrónico de 28/05/2020, solicitó a UNÍSONO una reunión a nivel estatal *“con todas las secciones sindicales con representación en Unísono, para tratar este tema, ya que la aplicación es en todas las provincias donde Unísono tiene plataformas”*.

La sección sindical de *****SINDICATO.1 del centro de ***LOCALIDAD.2**, por su parte, respondió a aquel correo mediante otro de la misma fecha, dirigido al resto de secciones sindicales de ese centro y al departamento de RRLL de UNÍSONO, en los términos siguientes:

*“Relativo a la implantación del uso obligatorio de cámaras web, desde la Sección Sindical de *****SINDICATO.1** en Unísono, manifiesta la improcedencia de dicha medida.*

Los objetivos por los que se quiere incorporar el citado sistema de cámaras pueden ser perfectamente conseguidos, como se vienen haciendo, sin necesidad de utilización de cámaras, además que podría colisionar con el derecho de la intimidad de las personas trabajadoras.

Por lo anterior solicitamos la anulación de dicha activación obligatoria tal como establecen”.

9. UNÍSONO ha manifestado que tomó la decisión de que la activación de la cámara en sistema de videoconferencia al que se refieren las actuaciones sería voluntaria, y que así lo comunicó a representantes sindicales y a los trabajadores

Con fecha 08/06/2020, el Departamento de RRLL del “Grupo Unísono” remitió sendos correos electrónicos a las secciones sindicales y al Comité de Empresa de los centros de la entidad en *****LOCALIDAD.1**, *****LOCALIDAD.2**, Valencia y Barcelona con el asunto “Sistemas de operación en entorno de teletrabajo”, informando lo siguiente:

“Por medio del presente les informamos que la empresa ha tomado la decisión de modificar la instrucción inicial, de forma que el uso de la cámara web por parte de los trabajadores se realizará de forma voluntaria de forma permanente.

Entendemos que con dicha modificación no existen salvedades en su informe contradictorio”.

También mediante correo electrónico de 08/06/2020, se informó a las secciones sindicales y al Comité de Empresa de centro de Gijón como sigue:

“Por medio del presente les informamos que la empresa ha tomado la decisión de establecer que el uso de la cámara web por parte de los trabajadores se realizará de forma voluntaria. Por lo que entendemos que se entienden salvadas las discrepancias reseñadas en el informe contradictorio...”.

10. Con fecha 08/06/2020, el Departamento de RRLL del “Grupo Unísono” remitió un correo electrónico a las secciones sindicales y al Comité de Empresa del centro de *****LOCALIDAD.2**, con el asunto “Sistemas de operación en entorno de teletrabajo”, con el texto siguiente:

“No se ha informado a ningún trabajador que es obligatorio el uso de cámaras web. Por favor, si conocéis algún caso en el que se haya mencionado esta obligatoriedad indicadnos para

rectificarlo”.

11. Con fecha 15/06/2020, el **“***PUESTO.1”** remitió un correo electrónico con el asunto **“***ASUNTO.1”**, dirigido a **“***PUESTO.2”**, **“***PUESTO.3”**, **“***PUESTO.4”**, **“***PUESTO.5”**, **“***PUESTO.6”**, con copia a varias personas y a **“***PUESTO.7”**, **“***PUESTO.8”** y **“***PUESTO.9”**, con el texto siguiente:

“En el día de hoy empezaremos a trabajar con el entorno de teletrabajo en algunos de los negocios de la campaña. Para ello, se han creado varias salas virtuales de meet a las que podrán acceder tanto mandos como coordinadores (recibirán la invitación a lo largo del día):

Sala Conexión: Se trata de una sala de telepresencia en la que se realizará la conexión de forma diaria sin audio. Se trata sólo de una sala de visualización de conectados en la que todo el mundo debe dejar el mute puesto.

(...)

Todas estas salas son de audio + vídeo, pero este último es voluntario por parte de la gente que acceda a las salas...”.

12. Con fecha 23/06/2020, el **“***PUESTO.10”** del Grupo Unísono dirigió un correo electrónico a catorce personas que prestan servicio en dicha entidad, señalando lo siguiente:

“Se está montando una aplicación de salas virtuales, las mismas opciones que teníamos en... para reuniones, formaciones se entra por este enlace...”

Importante conocer:

Video

. en el mosaico tenemos que entrar y estar conectados toda nuestra jornada es voluntario el tener la cámara conectada para los agentes, pero hay que desactivar el micrófono, solo es una sala virtual.

. el resto de salas de video... son con micrófono y video (el que lo quiera activar)...”.

13. Con fecha 15/06/2020, la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Pontevedra levantó “Diligencia” a la entidad UNÍSONO con el siguiente resultado:

“Se citó a la empresa para que aportase información en relación al sistema Mosaico, herramienta de teletrabajo que se pretendía utilizar de manera obligatoria a partir del 12 de junio. Consiste en una suerte de videoconferencia muda en la que las cámaras de los agentes y sus coordinadores deben estar encendidas...”

El nueve de junio se mantuvo conversación telefónica con el Departamento de Recursos Humanos de la empresa. Éste facilita información de manera complementaria a la que se trasladó a los representantes de los trabajadores en aplicación del artículo 64.5 del ET mediante correo electrónico el 27 de mayo. Se informa que no se graban las imágenes ni se reproducen a terceros, que no tiene como finalidad controlar la jornada o forma de prestación del trabajo de los operarios sino fomentar la cohesión en el trabajo y evitar la sensación de aislamiento de manera similar al sistema de trabajo que se venía realizando en la plataforma cuando era presencial.

Teniendo en cuenta las dudas planteadas y la controversia generada sobre si la herramienta pudiera vulnerar la intimidad de los trabajadores, la empresa decide que la herramienta Mosaico sea voluntaria (la activación de las cámaras web por parte del personal) y se acredita que se ha informado de ello a los representantes de los trabajadores mediante email de 9 de junio.

Con ello se da por concluido el expediente”.

14. Mediante correo electrónico de fecha 14/07/2021, el Departamento de RRLL de UNÍSONO, consulta a la sección sindical de *****SINDICATO.2 del centro de**

*****LOCALIDAD.2** sobre el uso de las cámaras web:

“¿Nos podéis confirmar lo siguiente?

- . ¿habéis participado en reuniones a través de videollamadas con vuestros mandos o grupos de trabajo?*
- . ¿en esas llamadas se os ha obligado en alguna ocasión a que se utilice cámara web?*
- . ¿tenéis constancia que se haya obligado a algún compañero o compañera?*
- . ¿existen personas que no ponen su cámara durante las videollamadas grupales?”.*

La citada sección sindical responde mediante correo electrónico de 15/07/2021:

“En contestación a sus preguntas le indicamos que no tenemos constancia de esas prácticas y menos impuestas por la empresa. Ya quedó claro hace meses la no obligatoriedad del uso de la cámara web. Nosotros como sección sindical emitimos un informe en este sentido que después quedó corroborado por el envío de un encarte, por parte de la empresa, a todos los trabajadores donde se dejaba claro el asunto. En ningún caso hemos recibido quejas ni tenemos constancia de que se haya obligado o sancionado a nadie por no conectar la cámara web y en nuestra actividad profesional en campañas tenemos la constancia del NO USO de dicha cámara”.

15. Mediante correo electrónico de fecha 22/07/2021, el Departamento de RRLL de UNÍSONO, consulta a la sección sindical de *****SINDICATO.1 del centro de ***LOCALIDAD.2** sobre el uso de las cámaras web:

“¿Nos podéis confirmar lo siguiente?

- . ¿habéis participado en reuniones a través de videollamadas con vuestros mandos o grupos de trabajo?*
- . ¿en las salas mudas/mosaico se ha venido usando la cámara de forma activa?*
- . ¿tenéis constancia que se haya obligado a algún compañero o compañera a usar la cámara en las salas mudas/mosaico?*
- . ¿existen personas que no ponen su cámara durante las videollamadas grupales?*
- . ¿Son mayoría las que la ponen o las que no?”.*

La citada sección sindical responde mediante correos electrónicos de 23/07/2021:

*“No hemos participado en reuniones a través de videollamada, una videollamada permite hablar y verse a través de la pantalla, en los cursos que hemos realizado no nos hemos visto. En la sala mosaico donde nos conectamos los delegados de ***SINDICATO.1, toda la jornada de trabajo, cada uno en su campaña, no hay nadie con la cámara activa. No tenemos constancia que se le haya obligado a nadie a usar la cámara en las diferentes salas. Tampoco tenemos constancia que haya personas que pongan la cámara en las videollamadas grupales, En todos los casos siempre hemos entendido que tener la cámara encendida o no, es algo opcional, no obligatorio”.*

“...me confirman otros delegados que sí han participado en reuniones a través de videollamadas, me indican que la cámara la conecta quien quiere”.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679

(Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), reconoce a cada Autoridad de Control, y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la LOPDGDD, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y resolver este procedimiento.

El artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos”*.

II

Teniendo en cuenta el sentido de la propuesta de resolución que fue elaborada por el instructor del procedimiento, en virtud de lo establecido en el artículo 82.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se prescindió del trámite de audiencia al interesado. En dicho artículo se establece lo siguiente:

“4. Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren en el procedimiento ni sean tenidos en cuenta en la resolución otros hechos ni otras alegaciones y pruebas que las aducidas por el interesado”.

III

La imagen física de una persona, a tenor del artículo 4.1 del RGPD, es un dato personal y su protección, por tanto, es objeto de dicho Reglamento.

Es, por tanto, pertinente analizar si el tratamiento de datos personales (imagen de las personas físicas que prestan servicio en UNÍSONO como empleados) llevado a cabo a través del sistema de cámaras web para videollamadas implantado por la entidad reclamada, tanto para trabajadores en teletrabajo como aquellos que prestan servicio de forma presencial en las plataformas de la entidad, es acorde con lo establecido en el RGPD.

El artículo 6.1 del RGPD establece los supuestos que permiten considerar lícito el tratamiento de datos personales.

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

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona

física;

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño. Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones”.

De acuerdo con lo expresado, el tratamiento de datos requiere la existencia de una base legal que lo legitime, como el consentimiento del interesado prestado válidamente, necesario cuando no concurra alguna otra base jurídica de la mencionadas en el artículo 6.1 del RGPD o el tratamiento persiga un fin compatible con aquel para el que se recogieron los datos.

El artículo 4 del RGPD) define el “consentimiento” como sigue:

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

También sobre el consentimiento, el artículo 7 del RGPD dispone lo siguiente:

“1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.

2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.

3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.

4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato”.

Se tiene en cuenta, asimismo, lo expresado en los considerandos 32 y 40 a 44 (ya citado en el Fundamento de Derecho VI) del RGPD en relación con lo establecido en los artículos 6 y 7 antes reseñados. De lo expresado en estos considerandos, cabe destacar lo siguiente:

“(32) El consentimiento debe darse 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... 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...”.

“(42) Cuando el tratamiento se lleva a cabo con el consentimiento del interesado, el responsable del tratamiento debe ser capaz de demostrar que aquel ha dado su consentimiento a la operación de tratamiento. En particular en el contexto de una declaración por escrito efectuada sobre otro asunto, debe haber garantías de que el interesado es consciente del hecho de que da su consentimiento y de la medida en que lo hace. De acuerdo con la Directiva 93/13/CEE del Consejo (LCEur 1993, 1071), debe proporcionarse un modelo de declaración de consentimiento elaborado previamente por el responsable del tratamiento con una formulación inteligible y de fácil acceso que emplee un lenguaje claro y sencillo, y que no contenga cláusulas abusivas. Para que el consentimiento sea informado, el interesado debe conocer como mínimo la identidad del responsable del tratamiento y los fines del tratamiento a los cuales están destinados los datos personales. El consentimiento no debe considerarse libremente prestado cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno”.

“(43) Para garantizar que el consentimiento se haya dado libremente, este no debe constituir un fundamento jurídico válido para el tratamiento de datos de carácter personal en un caso concreto en el que se exista un desequilibrio claro entre el interesado y el responsable del tratamiento, en particular cuando dicho responsable sea una autoridad pública y sea por lo tanto improbable que el consentimiento se haya dado libremente en todas las circunstancias de dicha situación particular. Se presume que el consentimiento no se ha dado libremente cuando no permita autorizar por separado las distintas operaciones de tratamiento de datos personales pese a ser adecuado en el caso concreto, o cuando el cumplimiento de un contrato, incluida la prestación de un servicio, sea dependiente del consentimiento, aun cuando este no sea necesario para dicho cumplimiento”.

Procede tener en cuenta, igualmente, lo establecido en el artículo 6 de la LOPDGDD:

“Artículo 6. Tratamiento basado en el consentimiento del afectado

- 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.*
- 2. Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.*
- 3. No podrá supeditarse la ejecución del contrato a que el afectado consienta el tratamiento de los datos personales para finalidades que no guarden relación con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual”.*

El consentimiento se entiende como 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 conciernan, prestada con garantías suficientes para que el responsable pueda acreditar que el interesado es consciente del hecho de que da su consentimiento y de la medida en que lo hace. Y debe darse para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o mismos fines, de modo que, cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos de manera específica e inequívoca, sin que pueda supeditarse la ejecución del contrato a que el afectado consienta el tratamiento de sus datos personales para finalidades que no guarden relación con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación negocial. A este respecto, la licitud del tratamiento exige que el interesado sea informado sobre los fines a que están destinados los datos

(consentimiento informado).

El consentimiento ha de prestarse libremente. Se entiende que el consentimiento no es libre cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno; o cuando no se le permita autorizar por separado las distintas operaciones de tratamiento de datos personales pese a ser adecuado en el caso concreto, o cuando el cumplimiento de un contrato o prestación de servicio sea dependiente del consentimiento, aún cuando éste no sea necesario para dicho cumplimiento. Esto ocurre cuando el consentimiento se incluye como una parte no negociable de las condiciones generales o cuando se impone la obligación de estar de acuerdo con el uso de datos personales adicionales a los estrictamente necesarios.

Sin estas condiciones, la prestación del consentimiento no ofrecería al interesado un verdadero control sobre sus datos personales y el destino de los mismos, y ello haría ilegal la actividad del tratamiento.

El Grupo de Trabajo del Artículo 29 analizó estas cuestiones en su documento *“Directrices sobre el consentimiento en virtud del Reglamento 2016/679”*, adoptado el 28/11/2017, revisadas y aprobadas el 10/04/2018.

Estas Directrices han sido actualizadas por el Comité Europeo de Protección de Datos el 04/05/2020 mediante el documento *“Directrices 05/2020 sobre el consentimiento con arreglo al Reglamento 2016/679”* (mantiene literalmente idénticas las partes que se transcriben a continuación). En este documento 5/2020 se dice expresamente que los dictámenes del Grupo de Trabajo del artículo 29 (WP29) sobre el consentimiento siguen siendo pertinentes, siempre que sean coherentes con el nuevo marco jurídico, declarando que esas directrices no sustituyen los dictámenes previos, sino que los amplían y completan.

De lo indicado en el documento del Comité Europeo de Protección de Datos anteriormente citado, interesa ahora destacar algunos de los criterios relacionados con la validez del consentimiento como “manifestación de voluntad libre”.

Entiende que el término “libre” implica elección y control reales por parte de los interesados, de modo que si el sujeto no es realmente libre para elegir, se siente obligado a dar su consentimiento o sufrirá consecuencias negativas si no lo da, entonces el consentimiento no puede considerarse válido. Si el consentimiento está incluido como una parte no negociable de las condiciones generales se asume que no se ha dado libremente. En consecuencia, no se considerará que el consentimiento se ha prestado libremente si el interesado no puede negar o retirar su consentimiento sin perjuicio.

Según estas Directrices, el análisis sobre la validez del consentimiento requiere considerar la noción de desequilibrio entre el responsable del tratamiento y el interesado. Este desequilibrio de poder se analiza en el ámbito de las relaciones laborales en los términos siguientes:

“También en el contexto del empleo se produce un desequilibrio de poder. Dada la dependencia que resulta de la relación entre el empleador y el empleado, no es probable que el interesado pueda negar a su empleador el consentimiento para el tratamiento de datos sin

experimentar temor o riesgo real de que su negativa produzca efectos perjudiciales. Parece poco probable que un empleado pudiera responder libremente a una solicitud de consentimiento de su empleador para, por ejemplo, activar sistemas de vigilancia por cámara en el lugar de trabajo o para rellenar impresos de evaluación, sin sentirse presionado a dar su consentimiento. Por tanto, el CEPD considera problemático que los empleadores realicen el tratamiento de datos personales de empleados actuales o futuros sobre la base del consentimiento, ya que no es probable que este se otorgue libremente. En el caso de la mayoría de estos tratamientos de datos en el trabajo, la base jurídica no puede y no debe ser el consentimiento de los trabajadores [artículo 6, apartado 1, letra a)] debido a la naturaleza de la relación entre empleador y empleado.

No obstante, esto no significa que los empleadores no puedan basarse nunca en el consentimiento como base jurídica para el tratamiento de datos. Puede haber situaciones en las que el empleador pueda demostrar que el consentimiento se ha dado libremente. Dado el desequilibrio de poder entre un empleador y los miembros de su personal, los trabajadores únicamente pueden dar su libre consentimiento en circunstancias excepcionales, cuando el hecho de que otorguen o no dicho consentimiento no tenga consecuencias adversas”.

IV

La reclamación se basa en la presunta ilicitud de la instrucción de la reclamada por la que obligaba a todos los trabajadores (en modalidad presencial y de teletrabajo) a mantener encendida la webcam de sus equipos de trabajo durante la totalidad de la jornada laboral en la denominada “Sala Mosaico” del sistema de videoconferencias habilitado por aquella entidad. Esto supondría un tratamiento de la imagen de los trabajadores de manera continua a lo largo de toda la jornada de trabajo.

La motivación de este tratamiento de datos personales, según las comunicaciones remitidas por UNÍSONO a los representantes de los trabajadores, hace referencia al establecimiento de canales de comunicación individualizados y/o de grupo para fomentar la sensación de equipo y cohesión social y promover el bienestar emocional de los trabajadores frente al sentimiento de aislamiento y soledad que puede producir el trabajo en remoto, siguiendo las recomendaciones contenidas en informes de “expertos” y publicaciones de entidades como el Instituto de Salud y Seguridad en el Trabajo acerca de los aspectos a tener en cuenta en la situación de teletrabajo.

En cuanto a la base jurídica del tratamiento, UNÍSONO ha manifestado que en los análisis iniciales realizados sobre la implementación del sistema de videoconferencias se pensó que el tratamiento de datos venía amparado por el cumplimiento de la relación contractual, razón por la que se planeó el uso voluntario de la videocámara instalada en los dispositivos de los trabajadores únicamente hasta el 12/06/2020.

Entiende esta Agencia que no cabe considerar la obligación de activar la cámara web en la sala denominada “Mosaico” o similar (activación continua de la cámara web durante la jornada laboral en un entorno mudo), atendida su finalidad, esté relacionada con las prestaciones derivadas del contrato de trabajo, ya que el propósito sería generar, en estructuras donde parte de los trabajadores se encuentran teletrabajando, una sensación de equipo similar a la que se genera en la modalidad de trabajo presencial en el centro de trabajo; por lo tanto, no concurriría la base legitimadora del artículo 6.1.b) del RGPD.

No obstante, añade UNÍSONO que, después de comunicar las características del proyecto a los representantes de los trabajadores y conocidas las dudas suscitadas por los mismos, unísono revisó el análisis inicial y consideró que el cumplimiento de la relación contractual no tiene relación con la finalidad perseguida con el tratamiento, antes descritas. Se concluyó que la legitimación adecuada para el tratamiento de datos era el consentimiento de la persona trabajadora y que con ello se garantizaba la voluntariedad del uso de la videocámara. Advierte que este cambio tuvo lugar con anterioridad a la puesta en marcha del proyecto.

Con la documentación aportada por el reclamante, reseñada en los Hechos Probados 5 y 7, el Departamento de RRL comunica la implantación del encendido obligatorio de las cámaras webs para las diversas salas a partir del 12/06/2020 (siendo voluntario su encendido hasta ese día). En concreto, las salas serían las denominadas “Mosaico” (sala de videoconferencia muda para generar sensación de equipo), sala “Corrillo” (actuaría de forma análoga a una sala de reuniones) y sala “Coordinadores”, donde el coordinador entraría cada vez que un agente “levanta la mano”. En el correo del día 29/05/2020 se aclaran algunas cuestiones, haciendo mención a que afectaría a todos los trabajadores de la empresa (en modalidad de teletrabajo y presencial) y que la finalidad de la medida buscaría eliminar el sentido de aislamiento y soledad que puede hacer acto de presencia en la modalidad de teletrabajo (basándose para estas afirmaciones en una referencia a publicaciones del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

En su escrito de contestación al trámite de traslado, sin embargo, la entidad reclamada señaló que el uso previsto de comunicaciones de videocámaras y de comunicaciones por voz/video por parte de sus trabajadores es el necesario para el cumplimiento del contrato de trabajo, tanto en el ámbito interno (reuniones) como para prestar servicios y comunicarse con clientes. Asimismo, señala que, por la situación generada por la pandemia se trasladó a la modalidad de teletrabajo a la práctica totalidad de los trabajadores y se decidió que, para la modalidad de teletrabajo y para la presencial, la activación de la videocámara sería voluntaria, tanto en las comunicaciones internas como las mantenidas con clientes. Como prueba de estas manifestaciones se adjunta un correo electrónico de fecha 25/05/2020 enviado a los trabajadores que prestaban servicios para “*****EMPRESA.1**”, en el que se explica el entorno de teletrabajo que abarcaría las siguientes salas: Contacto (para contactar con el Coordinador, con la cámara encendida), “Sala Mosaico” (general durante toda la jornada, con cámara encendida), Botón del Pánico (para resolver dudas durante las llamadas, con cámara encendida), Incidencias (con cámara desactivada), Especial Canal Escrito (cámara y micrófono desactivados), Relájate (para momentos de distensión y descanso, con voluntariedad de encendido de la cámara).

Teniendo en cuenta lo descrito en los documentos anteriores, los únicos incorporados a las actuaciones en el momento de la apertura del procedimiento sancionador, en este acuerdo de apertura se significó que no era posible considerar la respuesta proporcionada por la empresa como completa o exhaustiva en relación con las instrucciones adoptadas sobre la activación de las cámaras web en los equipos de los trabajadores. La razón para ello es la contradicción que se pone de manifiesto al comparar los correos anexados a la reclamación, según los cuales el sistema se aplicará a todas las provincias donde la empresa tiene plataformas y la activación de la cámara de video será obligatoria para todos los trabajadores durante la jornada

completa de trabajo; y la respuesta proporcionada por la reclamada en el trámite de traslado de la reclamación, reseñada en el Antecedente Segundo, que acompaña un correo de la misma fecha con las instrucciones dirigidas al personal que presta servicio para **“***EMPRESA.1”**, en las que se indica que la activación de la videocámara será voluntaria.

En base a lo anterior, se acordó la apertura del presente procedimiento con el objeto de determinar si la utilización de la cámara se impuso o no como obligatoria, así como para analizar si concurre una base legitimadora, conforme a la normativa de protección de datos, que habilite la activación obligatoria o voluntaria de la cámara web de los equipos de los trabajadores en la “Sala Mosaico” (o similar), cuya función consiste en proporcionar un entorno mudo que mantiene visible la imagen de los trabajadores de forma continua durante toda la jornada laboral para generar una sensación de equipo, similar a la que se genera en la modalidad de trabajo presencial en el centro de trabajo; partiendo de la base de que, según manifiesta la reclamada, los equipos de los trabajadores no son utilizados para fines de videovigilancia, seguridad ni control laboral.

Durante la instrucción del procedimiento, la entidad reclamada ha aportado diversa documentación por la que se acredita que compartió las previsiones de la empresa con los representantes de los trabajadores y atendió sus peticiones, de tal modo que, antes de la implantación efectiva de la herramienta de videollamadas, comunicó a estos representantes sindicales la decisión de no imponer el uso obligatorio de la cámara web en las videoconferencias.

Consta en las actuaciones que, mediante correo de 08/06/2020, el Departamento de RRL de UNISONO comunicó a las secciones sindicales lo siguiente:

“Por medio del presente les informamos que la empresa ha tomado la decisión de modificar la instrucción inicial, de forma que el uso de la cámara web por parte de los trabajadores se realizará de forma voluntaria de forma permanente.

Entendemos que con dicha modificación no existen salvedades en su informe contradictorio”.

Además, según la información ofrecida a los representantes sindicales del centro de la compañía en *****LOCALIDAD.2**, UNISONO no llegó a comunicar a los trabajadores la obligatoriedad del uso de la cámara

Esta circunstancia queda, asimismo, acreditada por las diligencias practicadas, en fecha 15/06/2020, por la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Pontevedra. Según consta en esta documentación, dichos servicios de inspección citaron a la entidad reclamada para que aportase información en relación al “sistema Mosaico” y su utilización de manera obligatoria a partir del 12 de junio, concluyendo que la empresa había decidido que sería voluntaria la activación de las cámaras web por parte del personal y dando por acreditado que se había informado de ello a los representantes de los trabajadores y por concluido el expediente. En esta documentación se indica que la empresa informó *“que no se graban las imágenes ni se reproducen a terceros, que no tiene como finalidad controlar la jornada o forma de prestación del trabajo de los operarios sino fomentar la cohesión en el trabajo y evitar la sensación de aislamiento de manera similar al sistema de trabajo que se venía realizando en la plataforma cuando era presencial”*.

Finalmente, interesa destacar que las secciones sindicales del centro de la entidad en *****LOCALIDAD.2** (dos de ellas, según queda reseñado en los Hechos Probados 14 y 15) en julio de 2021, es decir, un año después de la implantación del sistema, atestiguaron que quedó clara la no obligatoriedad de uso de la cámara web, que así había informado a los trabajadores la propia sección sindical y la compañía en un encarte dirigido a todos los empleados. Añaden que no tienen constancia de que se haya obligado a nadie a usar la cámara en las distintas salas, ni de ninguna queja o de que se haya sancionado u obligado a ninguna persona por no tener conectada la cámara web. Según manifiesta una de estas secciones, por su propia actividad tiene constancia del “no uso de dicha cámara” y que “la cámara la conecta quien quiere”.

Por otra parte, interesa destacar algunos aspectos de la herramienta de videollamadas instalada por la entidad reclamada.

Según el funcionamiento de esta herramienta, cada agente accede a la “sala” correspondiente a su coordinador, de forma que se sucede una pequeña ventana donde se ve al equipo conectado en ventanas en forma mosaico y se permite interactuar a través del chat o mantener una conversación con la función “audio” y compartir la imagen propia y ver la de otros compañeros mediante la función “video”, así como compartir pantalla y reproducir contenidos audiovisuales.

Es en todo caso el usuario, el trabajador de UNÍSONO, quien tiene a su disposición las funcionalidades con que cuenta el sistema para activar o desactivar el micrófono y la cámara (el sistema está diseñado para que estén desactivadas por defecto)

Además, esta herramienta dispone de una función que permite utilizar fondos de pantalla para que no se muestre el entorno real del usuario. A este respecto, consta en las actuaciones que la reclamada impartió instrucciones a los trabajadores para que utilizaran fondos de pantalla corporativos, de modo que quedasen restringidos los espacios privados.

Por tanto, entiende esta Agencia que los trabajadores de UNÍSONO han tenido una opción real y libre para no activar la cámara web, sin sufrir algún tipo de consecuencia negativa y sin ninguna condicionalidad.

De conformidad con las evidencias expuestas, se considera que los hechos expuestos no incumplen lo establecido en el artículo 6.1 del RGPD, procediendo el archivo del procedimiento sancionador.

Por lo tanto, de acuerdo con la legislación aplicable y valorados los criterios de graduación de las sanciones cuya existencia ha quedado acreditada, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

PRIMERO: DECLARAR la inexistencia de infracción, en relación con la imputación a la entidad UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A., con NIF **A82365412**, de una posible vulneración de lo establecido en el artículo 6 del RGPD.

SEGUNDO: LEVANTAR la medida provisional ordenada a UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A. en el acuerdo de apertura del presente procedimiento

sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 69 de la LOPDGDD y art. 56 de la LPACAP, que conllevó la suspensión temporal de todo el tratamiento de datos personales relativos a todos los trabajadores (en modalidad presencial y de teletrabajo) que resulta de mantener encendida la webcam de sus equipos de trabajo durante la totalidad de la jornada laboral en la denominada “Sala Mosaico” de su sistema de videoconferencias.

TERCERO: NOTIFICAR la presente resolución a UNÍSONO SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.A.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa conforme al art. 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 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 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

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-electronica-web/>], 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.

938-150222

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