Aviso público para personas que puedan aparecer en imágenes de tiendas (terceros y personal)

Versión 0.10.0, de 12 de noviembre de 2026
mercamap.com/legal/archive/bystander-notice/0.10.0

Lo que muestra la pantalla de quien graba

Mientras graba, la aplicación muestra este rótulo permanente en la parte superior de la pantalla:

> «REC · Grabando estanterías · Personas pixeladas en el móvil · Info: mercamap.com/personas»

Es decir: se graban imágenes de estanterías para hacer un mapa de la tienda; las caras y las personas que detecta el móvil se pixelan antes de guardar nada, y nuestros servidores vuelven a buscar caras; no se graba audio ni se sube vídeo. Responsable: Iñigo Escribano Calvo. Información y supresión: **mercamap.com/personas**.

Durante la fase de pruebas, mientras una persona de nuestro equipo graba un vídeo de depuración (punto 1), el rótulo dice: «REC · Vídeo de depuración (alfa) solo en este móvil, sin audio · Info: mercamap.com/personas».

Cuando la persona del equipo de una empresa hace fotos de un tramo del lineal en modo equipo (punto 1), no hay rótulo de grabación, porque no se graba: la pantalla «Comprobación puntual» le pide «De 1 a 5 fotos del lineal, sin nadie en ellas.», y el móvil rechaza cualquier foto en la que detecte a una persona.

1. Qué está pasando

Una persona usuaria de la aplicación **MercaMap** está fotografiando estanterías de este establecimiento con su teléfono para construir un mapa de dónde están los productos. El teléfono guarda aproximadamente **una imagen por segundo**. Antes de que cualquier imagen salga del teléfono, la aplicación **pixela de forma irreversible las caras y las personas que detecta el móvil** (de una persona, todo el cuerpo). Ningún detector es infalible: por eso nuestros servidores vuelven a buscar caras en cada imagen que leen, que son todas salvo las que apartan por borrosas o por casi iguales a otra, y una imagen en la que encuentran una cara se vuelve a pixelar o no se muestra a nadie; las que apartan no se leen ni se muestran a ninguna empresa. No se graba **vídeo** ni **audio**, y las imágenes sin pixelar **nunca se almacenan** ni se envían, con la única excepción temporal que se explica más abajo, limitada a pruebas de nuestro equipo.

Para saber por dónde camina la persona que mapea, la aplicación usa además la imagen de la cámara **solo en memoria**, sin guardarla. Es la realidad aumentada: ARCore, de Google, en Android, y ARKit, de Apple, en iPhone; las dos funcionan en el propio teléfono. Para detectar a más personas, puede buscarlas también, solo en memoria, en hasta dos imágenes pequeñas tomadas justo antes y después de cada fotograma, y pixelar en el fotograma a quien detecte en ellas; esas imágenes tampoco se guardan ni se envían.

Los mapeadores reciben en la aplicación instrucciones de **no enfocar a personas**, cajas, terminales de pago, mostradores de farmacia ni zonas de personal, y de detenerse si el personal del establecimiento se lo pide.

Equipos de empresas. A veces quien usa la aplicación es una persona del equipo de una empresa (por ejemplo, el comercial de una marca que visita la tienda) que comprueba un tramo concreto del lineal en el **modo equipo** de la aplicación: no recorre la tienda, hace unas pocas fotos de ese tramo. La aplicación revisa cada foto en el propio teléfono y **rechaza cualquiera en la que detecte a una persona**, que no se guarda ni se envía; nuestro servidor revisa de nuevo las demás, y una foto en la que encuentre un rostro no se muestra nunca y se suprime en cuanto se ha leído. Se aplican las mismas normas (no enfocar a

personas ni a las zonas citadas y detenerse si el personal lo pide), pero no hay rótulo de grabación, porque no se graba: se hacen de 1 a 5 fotos sueltas. No se graba vídeo, audio ni la ubicación.

Personal del propio establecimiento. Una tienda con cuenta en nuestro portal puede recorrer sus propias tiendas con su propio personal y nuestra aplicación, para un mapa privado que solo ve esa cuenta. Es la misma grabación que la de los mapeadores: el mismo rótulo, el mismo pixelado en el teléfono y la misma segunda pasada en el servidor, sin vídeo, audio ni ubicación. Una foto en la que nuestro servidor encuentra un rostro no se muestra nunca y se suprime en cuanto se ha leído (punto 8).

Nuestro propio equipo, en un estudio. A veces quien graba es una persona de nuestro equipo que visita la tienda para un estudio que nos encarga una marca: solo recorre los pasillos de sus productos y los lugares de su promoción. Es la misma grabación, con el mismo rótulo, el mismo pixelado en el teléfono y la misma segunda pasada en el servidor. Pedimos permiso al establecimiento cuando alguien puede darlo y nos detenemos si el personal nos lo pide.

Fase de pruebas (temporal). Mientras dure la fase de pruebas cerrada, y como tarde hasta el 31 de diciembre de 2026, cuando una persona de nuestro equipo (hoy, solo el responsable) prueba la aplicación con el modo de depuración activado, su teléfono puede guardar además un **vídeo de depuración sin pixelar y sin audio**: las imágenes de la cámara que usa la realidad aumentada y, en Android, también los datos de los sensores de movimiento del teléfono. No contiene la ubicación. La aplicación no lo sube a nuestros servidores; no se comparte con el establecimiento, con proveedores de inteligencia artificial ni con terceros; solo se usa para corregir errores de la aplicación y se **borra automáticamente pasados 7 días**, la primera vez que se abre la aplicación después de ese plazo; las copias que el responsable guarde en sus propios dispositivos se borran en el mismo plazo. Mientras se graba, el rótulo lo indica (véase arriba). Puede pedir su supresión como se explica en el punto 6.

2. Quién es el responsable

Iñigo Escribano Calvo, NIF 72725776Y, Portichol 83, 03670 Monforte del Cid (Alicante).
Contacto para protección de datos: **privacidad@mercamap.com**.

La persona que graba actúa como usuaria de nuestra aplicación bajo nuestras normas, como miembro del equipo de una empresa que comprueba sus propios productos con nuestra aplicación bajo las mismas normas o como parte de nuestro propio equipo, en un estudio que nos encarga una marca. En todos los casos, el responsable del tratamiento de cualquier imagen en la que pudiera aparecer una persona somos nosotros, y ninguna empresa recibe nunca una imagen en la que se haya detectado a alguien. El establecimiento **no recibe** las imágenes ni participa en este tratamiento, salvo que su propio equipo las tome con una cuenta de establecimiento, y aun entonces nunca recibe una imagen en la que se haya detectado a una persona (punto 8).

3. Para qué usamos las imágenes

Solo para estos fines:

1. Identificar **qué productos hay y en qué pasillo y sección** están, y construir con ello un mapa de la tienda que guía a otras personas al hacer la compra, y datos derivados (productos, ubicaciones y precios observados, sin ninguna imagen ni dato personal) que se ofrecen también a empresas (marcas y establecimientos).
2. Comprobar que la grabación corresponde a una tienda real y calcular la recompensa de la persona que ha grabado (**control de fraude**).
3. Revisar internamente las imágenes cuando el sistema detecta un problema (por ejemplo, un pixelado incompleto).

4. Mostrar a empresas clientes (marcas y, a petición, el propio establecimiento) los fotogramas de estanterías en los que **ningún detector encontró a una persona**, para que vean dónde y cómo estaban sus productos y cómo ha cambiado cada estantería de una semana a otra. Los ven en un visor privado con marca de agua, durante 13 meses como máximo (26 semanas en las grabaciones anteriores al 9 de noviembre de 2026). En el plan Enterprise pueden además recibirlos en exportaciones con marca de agua, que deben borrar en la fecha que indica cada una y cuando les avisemos de una retirada. En un estudio que nos encarga una marca, la marca puede además enseñar o entregar al comprador de la cadena cuyas tiendas se estudiaron un documento, impreso o en PDF, con las fotos de las visitas, y guardar para su uso interno, impreso o en PDF, el estudio completo con esas fotos, sin enseñarlo a nadie de fuera de su empresa. Los dos solo llevan fotos que una persona de nuestro equipo ha mirado una a una sin ver a nadie. El estudio completo debe borrarlo con sus copias como tarde el día que indica, y si se retira una foto, la marca debe borrar los documentos que la llevan y sus copias en los 5 días laborables siguientes a nuestro aviso.
5. Permitir que una empresa compruebe su propio lineal con las fotos de comprobación puntual que hace su equipo (punto 1): solo las ve esa empresa, en su portal privado y en su aplicación, durante 26 semanas como máximo; no se muestran a otras empresas ni al establecimiento.
6. Permitir que un establecimiento construya el mapa privado de sus propias tiendas con los recorridos de su propio personal (punto 1): solo lo ve la cuenta de ese establecimiento, que nunca recibe una foto en la que se haya detectado a una persona.

Nunca usamos las imágenes para reconocer a personas, para deducir su edad, sexo, estado de ánimo u otras características, ni para vigilar al personal del establecimiento. Nuestros sistemas de análisis no tienen ningún campo para describir personas. No publicamos las imágenes. Los fotogramas en los que se ha detectado a una persona no salen nunca de nuestro equipo de revisión; solo los fotogramas sin ninguna persona detectada pueden verse en el visor privado del punto 4 y en los documentos de un estudio de ese mismo punto, las empresas que los ven se obligan por contrato a no intentar identificar a nadie, y los retiramos si alguien nos indica que muestran a una persona reconocible.

4. Base jurídica

Tratamos las imágenes pixeladas sobre la base del **interés legítimo** (art. 6.1.f del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Reglamento general de protección de datos, RGPD) de construir un conjunto de datos de ubicación de productos para guiar a compradores y elaborar estadísticas agregadas, y de mostrar a empresas clientes, como evidencia, los fotogramas en los que no se detectó a nadie y cómo cambia cada estantería de una semana a otra. Hemos realizado y documentado una **ponderación** entre ese interés y sus derechos (evaluación interna de interés legítimo) y una **evaluación de impacto** (evaluación interna de impacto). Pedir consentimiento individual a cada persona que pasa por una tienda es imposible; por eso publicamos este aviso (RGPD art. 14.5.b) en lugar de entregárselo a cada persona. Las fotos de comprobación puntual de los equipos de empresas se tratan sobre la misma base: nuestro interés legítimo en que una empresa pueda comprobar su propio lineal con las fotos de su equipo, con las mismas garantías. Las de los recorridos del propio personal de un establecimiento las tratamos por cuenta de ese establecimiento, que es su responsable; la detección de personas y la segunda pasada del servidor, para que ninguna imagen de una persona le llegue, se apoyan en nuestro interés legítimo.

Su imagen está además protegida por la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (art. 7.5). El pixelado en el dispositivo tiene precisamente la finalidad de que su imagen no se capte de forma reconocible.

5. Cuánto tiempo conservamos las imágenes

Imagen: Con una persona detectada (ya pixelada)
Plazo máximo: 14 días desde que se extrae el mapa de esa grabación

Imagen: Sin ninguna persona detectada
Plazo máximo: 30 días desde la subida

Imagen: Sin ninguna persona detectada y que forma parte de un recorrido mostrado a empresas (punto 3.4)
Plazo máximo: 13 meses desde la grabación (**26 semanas** en las grabaciones anteriores al 9 de noviembre de 2026 o hechas por quien no aceptó las condiciones que permiten ese plazo), o antes si se retira el recorrido; las copias que una empresa exportó y el estudio completo que una marca guarda para su uso interno (punto 3.4) los borra ella, como tarde, en esa misma fecha, o en los 5 días laborables siguientes a nuestro aviso de una retirada

Imagen: Foto de comprobación puntual del equipo de una empresa (el móvil no detectó a nadie y nuestro servidor no encontró ningún rostro; punto 3.5)
Plazo máximo: 26 semanas desde que se hizo; una foto en la que nuestro servidor encuentra un rostro se suprime en cuanto se ha leído y no se muestra nunca

Imagen: Foto de un recorrido del propio personal de un establecimiento (punto 1)
Plazo máximo: 14 días si el teléfono detectó a una persona (ya pixelada); **13 semanas** si nuestro servidor la leyó sin encontrar a nadie; **30 días** como máximo si no llegamos a leerla; una foto en la que nuestro servidor encuentra un rostro se suprime en cuanto se ha leído su recorrido

Imagen: Vídeo de depuración (solo durante la fase de pruebas y solo en el teléfono de nuestro equipo; nunca se sube)
Plazo máximo: 7 días desde la grabación (se borra la primera vez que se abre la aplicación pasado ese plazo)

Después solo quedan **datos derivados**: nombres de productos, pasillos y secciones. Esos datos no contienen imágenes ni ninguna información sobre personas. Un trabajo automático suprime las imágenes cada día y comprueba al día siguiente que ya no existen.

6. No podemos identificarle (RGPD art. 11)

Las imágenes que recibimos ya están pixeladas y no guardamos ningún dato que nos permita saber quién aparece en ellas. Por tanto, **no podemos identificarle** a partir de nuestros ficheros y no estamos obligados a recabar información adicional solo para hacerlo (RGPD art. 11.1). Si quiere que suprimamos las imágenes en las que podría aparecer, no necesitamos saber quién es usted: basta con que nos indique la **tienda, la fecha y la hora aproximada** (RGPD art. 11.2). Con esos datos localizamos la grabación y **suprimimos todos los fotogramas de esa sesión**, no solo los que puedan mostrarle, y se lo confirmamos. Si en esa grabación se guardó un vídeo de depuración (punto 1), también lo suprimimos.

7. Sus derechos

Puede ejercer los derechos de **acceso, supresión, oposición y limitación** (RGPD arts. 15, 17, 18 y 21) escribiendo a **privacidad@mercamap.com** o mediante el formulario **mercamap.com/personas/solicitud**. En particular:

- **Oposición** (art. 21.1): puede oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular; salvo motivos imperiosos que prevalezcan, dejaremos de tratar las imágenes de la sesión indicada y las suprimiremos.
- **Supresión** (art. 17): indicando tienda, fecha y hora, como se explica en el punto 6.

Respondemos en un plazo máximo de **10 días** y, en todo caso, dentro del mes que fija el RGPD (art. 12.3). No se le pedirá ninguna identificación salvo que sea imprescindible para atender su solicitud.

Si considera que el tratamiento vulnera la normativa, puede presentar una reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos** (www.aepd.es, C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid) (RGPD art. 77).

8. Personal del establecimiento

Si trabaja en el establecimiento: la aplicación pixela **el cuerpo entero**, no solo la cara, para cubrir uniformes y acreditaciones. Aun así, alguien que conozca el establecimiento podría deducir por el contexto quién estaba en una zona a una hora concreta. Por eso los fotogramas en los que se ha detectado a una persona **nunca se comparten con su empleador** ni con nadie fuera de nuestro equipo de revisión, y ningún fotograma se usa para evaluar el trabajo de nadie. En un estudio que nos encarga una marca, el comprador de la cadena, que puede ser su empleador, puede ver las fotos del estudio que la marca le enseñe, pero solo aquellas en las que una persona de nuestro equipo, mirándolas una a una, no vio a nadie, y nunca para evaluar el trabajo de nadie. Las empresas que ven fotogramas sin personas detectadas (punto 3.4), incluido el titular del establecimiento, se obligan por contrato a no intentar identificar a nadie y a avisarnos si creen ver a alguien, para que retiremos el fotograma. Todos se suprimen en los plazos del punto 5. Puede pedir la supresión de una grabación igual que cualquier otra persona (punto 6).

El comercial de una marca que comprueba un tramo del lineal en su establecimiento (punto 1) no es su empleador: sus fotos solo llegan a la empresa para la que trabaja, nunca muestran a una persona (el móvil las rechaza) y nunca se usan para evaluar el trabajo de nadie. Si su propio empleador recorre su establecimiento con su propio personal y nuestra aplicación (punto 1), las fotos de esos recorridos las ve él en nuestro portal, pero solo aquellas en las que el teléfono no detectó a nadie y nuestro servidor no encontró ningún rostro, y el portal no indica quién hizo cada recorrido. Las condiciones que su empleador acepta le prohíben usar esas fotos para identificar, vigilar, evaluar o sancionar a nadie, y le obligan a avisarnos si cree ver a una persona, para que retiremos la foto.

9. Destinatarios y transferencias

Las imágenes pixeladas se almacenan en la Unión Europea (Fráncfort) y se analizan mediante proveedores de inteligencia artificial en la Unión Europea, configurados para **no conservar** las imágenes ni usarlas para entrenar modelos. La realidad aumentada funciona en el propio teléfono y no usamos ninguna de sus funciones que envían datos fuera de él, por lo que las imágenes de la cámara no se envían a Google ni a Apple. El vídeo de depuración de la fase de pruebas no se envía a proveedores de inteligencia artificial ni a terceros. Los proveedores que nos prestan servicios actúan como encargados del tratamiento bajo contrato (RGPD art. 28). La lista completa, los países y las garantías aplicables están en nuestra política de privacidad: **mercamap.com/privacidad** (secciones 8 y 9).

10. Origen de los datos

Las imágenes las captan personas usuarias de la aplicación con su propio teléfono, dentro del horario de apertura y como clientes del establecimiento. También las captan los equipos de las empresas que usan nuestra aplicación (por ejemplo, los comerciales de una marca que visitan la tienda) y el propio personal de un establecimiento que recorre sus tiendas, y nuestro propio equipo en los estudios que nos encargan las marcas. En todos los casos, bajo normas que les obligan a respetar la señalización y las indicaciones del personal.

11. Decisiones automatizadas

No tomamos ninguna decisión automatizada que le afecte a usted. El análisis automático de las imágenes solo produce nombres de productos y ubicaciones.

Versión 0.10.0, de 12 de noviembre de 2026. Este aviso se enlaza desde la aplicación, desde mercamap.com y desde el rótulo en pantalla que se muestra durante toda la grabación.

Cambios de la versión 0.10.0 respecto a la 0.9.0: el punto 1 ya no presenta la búsqueda de personas en las imágenes pequeñas de alrededor de cada fotograma como una forma de no dejar a nadie sin pixelar, algo que ningún detector garantiza: con ella la aplicación detecta a más personas y pixela en el fotograma a quien detecta; la explicación del rótulo y el punto 1 dicen ahora, con las palabras de la aplicación, que las caras y las personas que detecta el móvil se pixelan y que nuestros servidores vuelven a buscar caras. El rótulo no cambia. No cambia lo que hace la aplicación.

Cambios de la versión 0.9.0 respecto a la 0.8.0: la marca que encarga un estudio puede guardar para su uso interno, impreso o en PDF, el estudio completo con sus fotos, todas miradas una a una por una persona sin ver a nadie, sin enseñarlo a nadie de fuera de su empresa; debe borrarlo con sus copias como tarde el día que indica y en los 5 días laborables siguientes a nuestro aviso de una retirada (puntos 3 y 5). No añade ninguna imagen, finalidad ni destinatario. Se aplica desde su publicación.

Cambios de la versión 0.8.0 respecto a la 0.7.2: las visitas de nuestro propio equipo para un estudio que nos encarga una marca (puntos 1, 2 y 10) y el documento con las fotos de ese estudio, todas miradas una a una por una persona sin ver a nadie, que la marca puede enseñar al comprador de la cadena cuyas tiendas se estudiaron (puntos 3 y 8). Se aplica desde la primera visita de un estudio.

Cambios de la versión 0.7.1 respecto a la 0.7.0: el aviso cita el rótulo de grabación y la pantalla de las comprobaciones puntuales con las palabras que muestra ahora la aplicación («Personas pixeladas en el móvil», «Comprobación puntual»). No cambia lo que hacemos.

Cambios de la versión 0.7.0 respecto a la 0.6.0: el aviso cita los rótulos tal como los muestra la aplicación y dice que una comprobación con fotos no lleva rótulo; describe los recorridos del propio personal de un establecimiento, sus plazos y lo que puede ver el empleador; dice que los detectores no son infalibles y cuándo se borra el vídeo de depuración.