Política para establecimientos y cadenas (contacto, exclusión voluntaria y corrección de datos)

Versión 0.3.1, de 5 de octubre de 2026
mercamap.com/legal/archive/retailer-policy/0.3.1

1. A quién se dirige

A los titulares y responsables de establecimientos comerciales (supermercados y tiendas de alimentación) y a las cadenas a las que pertenecen. Canal de contacto: **comercios@mercamap.com** o el formulario **mercamap.com/retailers**. Respondemos por escrito en un plazo máximo de **10 días** naturales.

2. Qué hace la aplicación en su establecimiento

Personas usuarias de **MercaMap**, actuando como clientes y en horario de apertura, fotografían las estanterías con su teléfono para que otras personas puedan encontrar los productos. La aplicación:

- guarda aproximadamente una imagen por segundo y **pixela en el propio teléfono, de forma irreversible, a cualquier persona** (cara y cuerpo entero) antes de subir nada; no graba vídeo ni audio;
- muestra al usuario, antes de cada sesión, normas que le obligan a **respetar la señalización y las indicaciones del personal, a detenerse si se le pide**, y a no entrar en zonas de personal ni usar trípodes o soportes;
- muestra un **rótulo permanente en pantalla** que indica que se están captando imágenes;
- extrae de las imágenes únicamente **qué productos hay y dónde** (pasillo, sección, zona) y, cuando es legible, el precio con su fecha, que se muestra siempre como "precio observado, no garantizado";
- suprime las imágenes en un plazo máximo de 14 días (si aparece alguna persona) o 30 días (si no aparece nadie); solo se conservan los datos derivados.

Las imágenes **no se publican ni se muestran a otros usuarios**. Las que muestran a alguna persona detectada solo puede verlas un equipo interno de revisión, en un visor privado y auditado. Las que no muestran a ninguna persona detectada pueden verse, ya pixeladas, con marca de agua y sin descarga, en el visor privado del portal para empresas (marcas y, a petición, el propio establecimiento), durante 26 semanas como máximo desde la grabación.

Los **datos derivados** (qué productos hay, dónde están, en qué nivel de estantería, cuántos frentes muestran y qué precio indicaba su etiqueta en una semana dada) se ofrecen también a empresas (marcas de gran consumo y, en su caso, establecimientos) a través de un portal de acceso restringido, siempre como datos observados y fechados por semana, nunca como precios actuales ni garantizados, y sin ningún dato de ningún mapeador o cliente. Según su plan, las marcas ven además los fotogramas sin personas descritos arriba, con el recuadro de sus propios productos, y solo pueden usarlos internamente: no pueden publicarlos ni entregarlos a nadie, tampoco a cadenas, ni intentar identificar a nadie. Los establecimientos excluidos (§5) o con una prohibición de captación comunicada no figuran en ese portal.

Vea su tienda como la ven las marcas. Cualquier establecimiento mapeado puede pedirnos, sin coste, acceso al visor de recorridos de sus propias tiendas: los mismos fotogramas y datos que ven las marcas sobre su lineal, nada más y nada menos. Sirve para saber qué ven las marcas de su tienda, para revisar implantaciones y huecos entre visitas y para señalar errores de hecho (§7). Se solicita en comercios@mercamap.com; el acceso se concede a una persona de contacto acreditada de la empresa titular y queda sujeto a las condiciones del portal, incluida la prohibición de intentar identificar a nadie. Hasta que habilitemos cuentas propias para establecimientos, que solo muestran los recorridos de sus propias tiendas, se lo enseñamos en una sesión guiada, en persona o por videollamada, sin grabarla ni entregar

copias: la vista más reciente de cada tienda, como la ven las marcas.

3. Qué no hace

- No accede a sistemas, bases de datos, redes ni dispositivos del establecimiento.
- No usa logotipos ni signos distintivos del establecimiento como elementos de marca propia; los nombres de tiendas y productos se usan solo para designarlos (Ley 17/2001, art. 37.1.c). El logotipo de la cadena aparece junto al nombre de cada tienda en las listas y el mapa de la app solo para identificarla, con la indicación de que MercaMap no está afiliada a la cadena; si la cadena lo solicita, lo retiramos de la app de forma remota (se aplica la próxima vez que se abre o vuelve a primer plano, sin nueva versión) y respondemos por escrito en 10 días.
- No reconoce a personas ni deduce características de clientes o empleados.
- No entra ni permanece en el establecimiento fuera del horario de apertura (Código Penal art. 203.1 y 203.2 sancionan precisamente esas conductas) ni en zonas no abiertas al público.

4. Marco legal de los datos derivados (nuestra posición)

La colocación de los productos y los precios expuestos son visibles para cualquier cliente. A nuestro juicio, no cumplen la definición de secreto empresarial (Ley 1/2019, art. 1.1: información que "no es generalmente conocida … ni fácilmente accesible") y, en todo caso, su obtención por "observación … de un producto u objeto que se haya puesto a disposición del público" es lícita (art. 2.1.b). La libre imitación de prestaciones empresariales es la regla general (Ley 3/1991, art. 11.1). Por eso, los **datos derivados** (nombres de producto, pasillos, secciones) se conservan aunque el establecimiento pida la exclusión: son hechos observados lícitamente, no imágenes.

Reconocemos, no obstante, que el titular del establecimiento puede prohibir la captación de imágenes en su local mediante sus normas internas, y la aplicación está diseñada para respetarlo (véanse §§5 y 6).

5. Exclusión voluntaria (opt-out)

Cualquier titular puede pedir que su establecimiento, o todos los de su cadena en España, queden **excluidos del mapeo**. Basta con indicar la identidad del solicitante, su relación con el establecimiento y los establecimientos afectados. Podemos pedir una acreditación razonable: si es una cadena, un correo desde su dominio; si es un comercio independiente, basta una solicitud desde su correo o teléfono públicos, o hecha en persona en la tienda por su titular o encargado. Nunca pedimos copia de un documento de identidad. Si hay dudas, aplicamos la exclusión y la confirmamos después.

Al aceptar la exclusión, en un plazo máximo de **24 horas**:

1. La tienda pasa a `filming_permission = denied`; la aplicación **no permite iniciar** nuevas sesiones en ella.
2. Las sesiones **en curso** o pendientes de procesar se rechazan con el motivo "tienda excluida"; el mapeador no sufre **ninguna penalización** y recibe la explicación.
3. Los **fotogramas pendientes** de esa tienda se suprimen y los procesos de análisis se cancelan; queda registro de la supresión.
4. Los **datos derivados** ya existentes (mapa, ubicaciones de producto) se conservan, por las razones del §4, y el establecimiento dispone del canal del §7 para corregir errores de hecho; el establecimiento y los fotogramas de sus recorridos dejan de figurar en el portal para marcas (§2) en el mismo plazo.
5. Confirmamos por escrito la exclusión y la fecha de efecto.

La exclusión se mantiene hasta que el titular la revoque por escrito.

6. Informes de los mapeadores

Si el personal pide a un mapeador que deje de grabar, o si el mapeador ve un cartel que prohíbe la captación de imágenes, la aplicación le ofrece dos botones: **«El personal me ha pedido parar»** y **«Un cartel prohíbe filmar»**. Los dos terminan la sesión de forma ordenada y generan un informe que marca el establecimiento como `reported` durante **90 días**, tiempo durante el cual no se admiten nuevas sesiones, y nos permite contactar con el establecimiento. La sesión ya captada se paga al mapeador, porque las normas se cumplieron. Si un informe no supera las comprobaciones con las que evitamos abusos (por ejemplo, la posición del móvil al empezar el recorrido no estaba en el establecimiento), una persona de nuestro equipo lo revisa y, si lo confirma, aplica el mismo bloqueo, en un plazo máximo de 10 días. Un aviso del mismo tipo que nos llegue por escrito (el formulario de la aplicación, un correo) produce el mismo bloqueo en cuanto lo asociamos al establecimiento. Si el establecimiento confirma la prohibición, aplicamos la exclusión del §5.

7. Corrección de errores de hecho

Si un mapa muestra un producto o una sección donde no está, o un precio erróneo, el establecimiento puede comunicarlo por el canal del §1 indicando tienda, pasillo y producto. Corregimos el mapa (versión manual, con registro) o marcamos la ubicación como no confirmada en un plazo máximo de **10 días**. Los precios se muestran siempre con la fecha de observación y nunca se presentan como precios vigentes.

8. Reclamaciones y requerimientos

Los requerimientos formales (cese, retirada, reclamaciones de derechos) se dirigen al punto de contacto del art. 11 del Reglamento (UE) 2022/2065 indicado en puntos de contacto DSA (https://mercamap.com/legal/dsa-contacts) y se tramitan según procedimiento interno de notificaciones. Todo requerimiento se registra con fecha de entrada, medidas adoptadas y fecha de respuesta.

9. Colaboración

Los establecimientos que deseen colaborar (por ejemplo, facilitando planos o autorizando expresamente el mapeo) pueden escribirnos al mismo canal. Una autorización expresa se registra como `filming_permission = granted`. La colaboración es siempre voluntaria y no altera las normas de esta política ni los derechos de terceros.

Versión 5 de octubre de 2026. Responsable: Iñigo Escribano Calvo, NIF 72725776Y, Portichol 83, 03670 Monforte del Cid (Alicante).