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

Versión 0.7.4, de 20 de octubre de 2026
mercamap.com/legal/archive/retailer-policy/0.7.4

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**.

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 las personas que detecta** (cara y cuerpo entero) antes de subir nada; como sus detectores no son infalibles, nuestro servidor vuelve a buscar rostros en cada imagen; 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 y de 30 días si no aparece nadie, salvo los fotogramas sin personas de un recorrido mostrado en el portal para empresas, que se conservan mientras ese recorrido siga publicado (párrafo siguiente); después solo quedan 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 y con marca de agua, en el visor privado del portal para empresas (marcas y, a petición, el propio establecimiento). Se ven durante 13 meses como máximo desde la grabación (26 semanas en las grabaciones anteriores al 9 de noviembre de 2026), y después se suprimen. En el plan Enterprise una empresa puede además exportarlas con su marca de agua, con nuestra aprobación; debe borrar esas copias en la fecha que indica cada exportación, que acaba con ese mismo plazo, y en los 5 días laborables siguientes a nuestro aviso de una retirada. Ese visor muestra cada punto de la tienda también en las semanas anteriores en que se recorrió.

Los **datos derivados** (qué productos hay, dónde están, en qué nivel, cuántos facings 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.

Equipos de las marcas. Los comerciales y demás personas del equipo de una marca que visitan su establecimiento pueden comprobar un tramo del lineal con nuestra aplicación en **modo equipo**: hacen unas pocas fotos de ese tramo, no un recorrido. Se les aplican las mismas normas que a los mapeadores (respetar la señalización y las indicaciones del personal, detenerse si se les pide, no enfocar a personas), aunque, como hacen fotos sueltas y no graban, no hay rótulo de grabación; la aplicación rechaza en el propio teléfono cualquier foto en la que detecte a una persona, y nuestro servidor retira cualquiera en la que encuentre un rostro. Esas fotos solo las ve la marca cuyo equipo las hizo, en su portal privado y en su aplicación, durante 26 semanas como máximo; no se publican ni se muestran a otras marcas ni al establecimiento.

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, de las últimas 13 semanas. 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 visor para establecimientos (mercamap.com/legal/establecimientos), incluida la prohibición de intentar identificar a nadie. Se lo damos con una cuenta propia del establecimiento en el portal, que solo muestra los recorridos de sus propias tiendas y nunca la semana en curso; si lo prefiere, se lo enseñamos antes en una sesión guiada, en persona o por videollamada, sin grabarla ni entregar copias.

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, de 7 de diciembre, de Marcas, 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 y respondemos por escrito en 10 días; la retirada se aplica la próxima vez que la app se abre o vuelve a primer plano, sin una versión nueva.
- No reconoce a personas ni deduce características de clientes o empleados.
- No entra ni permanece en el establecimiento fuera del horario de apertura (el art. 203.1 y 203.2 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, sanciona 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, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales, 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, de 10 de enero, de Competencia Desleal, 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 establecimiento 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 queda marcada como excluida; la aplicación **no permite iniciar** nuevas sesiones en ella ni hacer fotos de comprobación puntual al equipo de ninguna empresa (§2), salvo al propio equipo del establecimiento con su cuenta de establecimiento.
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, y esos fotogramas se suprimen en un plazo máximo de 30 días; si una empresa los había exportado, le pedimos que borre sus copias en los 5 días laborables siguientes. Las fotos de comprobación puntual que el equipo de una empresa hubiera hecho en esa tienda dejan de mostrarse en el mismo plazo y se suprimen en un plazo máximo de 30 días; los datos leídos en ellas se conservan como los demás datos derivados.
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 deja el establecimiento bloqueado durante **90 días**, tiempo durante el cual no se admiten nuevas sesiones, y nos permite contactar con el establecimiento. El bloqueo retira además del portal para marcas los recorridos ya publicados de esa tienda, cuyos fotogramas se suprimen en un plazo máximo de 30 días. 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.

En el modo equipo de una empresa (§2) la aplicación ofrece los mismos dos botones, que terminan la comprobación y producen el mismo bloqueo de 90 días, también para los equipos de las demás empresas; como el modo equipo no tiene recompensas, no hay nada que pagar.

Ni un informe ni una prohibición de captación impiden que el propio equipo del establecimiento recorra su tienda con su cuenta de establecimiento (§9): son decisiones del establecimiento sobre los mapeadores, no sobre su personal.

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. Lo comprobamos con los fotogramas y, en un plazo máximo de **10 días**, corregimos el mapa (una nueva versión, con registro), marcamos la ubicación como «sin confirmar» o la lectura del precio como errónea, o le explicamos por qué no hacemos ninguna de esas cosas.

La marca «sin confirmar» acompaña a la ubicación en las páginas, los archivos y la API del portal para empresas, sin quitarla del mapa ni de sus cifras, hasta que se publique un recorrido posterior de un mapeador que vuelva a leer el producto en ella o hasta que nuestro equipo la levante, con su motivo.

Cuando un comprador busca ese producto en la app, esta le indica antes otra ubicación del producto que no tenga esa marca, si la hay. Si no queda ninguna, le indica la ubicación marcada y, desde la versión 0.4.7 de la app, le muestra junto a ella «sin confirmar», en la búsqueda, en la lista y durante la compra guiada. Para la app, la marca dura hasta que se acepte un recorrido posterior de un mapeador que vuelva a leer el producto en esa ubicación o hasta que nuestro equipo la levante. La app no muestra precios a los compradores, de modo que una lectura de precio marcada como errónea nunca les llega.

Un precio mal leído no se reescribe. Marcamos esa lectura como errónea, con nuestro motivo y con registro, y desde entonces no cuenta como precio: el portal deja de mostrarlo (en su lugar indica «Retirado» con la semana de la lectura) y el historial de precios conserva esa semana con la marca. Cuando se incorpora al mapa de la tienda un recorrido posterior de un mapeador, ese lugar muestra el precio que ese recorrido lea, legible, en la etiqueta del propio producto, o ninguno si no lo lee. Un cambio de precio ya publicado en la lista de cambios y las semanas del historial con más de 26 semanas de antigüedad se quedan como se publicaron. Todo precio se muestra con la semana en que se observó y nunca como precio vigente.

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 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales), 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 queda registrada como tal en la ficha de la tienda. La colaboración es siempre voluntaria y no altera las normas de esta política ni los derechos de terceros.

Un establecimiento con cuenta propia en nuestro portal puede recorrer sus propias tiendas con su propio equipo, aunque las haya excluido del mapeo o prohíba la captación a los mapeadores, porque esas decisiones obligan a los mapeadores y no a su personal. Son recorridos completos con la misma app, el mismo pixelado en el teléfono y el mismo rótulo, sin ubicación y sin recompensas; con ellos se forma un mapa privado que solo ve esa cuenta, desde el mismo día, y que nunca pasa al mapa público, al portal para marcas ni al panel. El establecimiento es el responsable de esos datos y nosotros su encargado (condiciones del visor para establecimientos, cláusulas 2.4 a 2.6).

Los cambios de la versión 0.7.0 (los detectores no son infalibles, la comprobación con fotos no lleva rótulo, «días laborables», estados descritos con palabras y leyes con su nombre completo: §§1 a 6, 8 y 9) se aplican desde su publicación y no cambian lo que hacemos.

Los cambios de la versión 0.6.0 (los recorridos del propio equipo de un establecimiento: §§6 y 9) se aplican desde su publicación: describen lo que un establecimiento podrá hacer en sus propias tiendas con su cuenta y no cambian nada para los mapeadores ni para las marcas.

Los cambios de la versión 0.5.0 (los equipos de las marcas en el modo equipo: §§2, 5, 6 y 9) se aplican desde su publicación, porque solo restringen lo que nosotros y las empresas podemos hacer.

Los cambios de la versión 0.7.1 (las palabras de nuestros textos: «nivel», «facings» y «establecimiento», y las condiciones del portal para marcas por su nombre) se aplican desde su publicación y no cambian lo que hacemos.

Los cambios de la versión 0.7.2 (las cuentas propias de los establecimientos y los recorridos de su propio equipo están disponibles desde el 19 de octubre de 2026, §§2 y 9; el acceso de un establecimiento al visor de sus tiendas se rige por las condiciones del visor para establecimientos, §2; un error de hecho se corrige en el mapa o se explica por qué no, y un precio mal leído lo deja atrás el siguiente recorrido, §7) se aplican desde su publicación y dicen lo que hacemos hoy.

Los cambios de la versión 0.7.3 (en un plazo máximo de 10 días corregimos el mapa, marcamos la ubicación «sin confirmar» o la lectura del precio como errónea, o explicamos por qué no; una lectura marcada como errónea deja de contar como precio, §7) se aplican desde su publicación y dicen lo que hacemos hoy.

Los cambios de la versión 0.7.4 (lo que la app muestra a los compradores de una ubicación marcada «sin confirmar»: primero otra ubicación sin la marca y, desde la versión 0.4.7 de la app, la marca; la app no muestra precios; el precio que muestra el lugar de una lectura marcada como errónea cuando se incorpora al mapa un recorrido posterior, §7) se aplican desde su publicación y dicen lo que hacemos hoy.

Versión 0.7.4, de 20 de octubre de 2026. Responsable: Iñigo Escribano Calvo, NIF 72725776Y, Portichol 83, 03670 Monforte del Cid (Alicante).