

Enviar a un amigo

Xavier Ribas

ICAB

15 octubre 2012

ribasyasociados

El poder de la recomendación

- Proviene de una persona de confianza
- Captura nuestra atención
- Supera el umbral de la saturación
- Supera el mensaje de un anunciante

Recomendación más social

- Predominancia de los botones sociales
- Migración de la recomendación a Twitter y Facebook
- Progresivo abandono de la fórmula “enviar a un amigo”

Comunicación comercial (LSSI)

- Toda forma de comunicación
- Dirigida a la promoción directa o indirecta
- De la imagen o de los bienes o servicios
- De una empresa, organización o persona
- Que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional

No es comunicación comercial (LSSI)

- Los datos que permitan acceder directamente
- A la actividad de una persona, empresa u organización
- Tales como el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico

Tampoco es comunicación comercial (LSSI)

- La comunicación
- Relativa a los bienes, los servicios o la imagen que se ofrezca
- Cuando sean elaboradas por un tercero
- Y sin prestación económica
- Ejemplo: un tweet que hable de un producto

Prohibición artículo 21 LSSI

- Comunicaciones comerciales
- Por correo electrónico
- U otro medio de comunicación electrónica similar
- No solicitadas previamente
- No expresamente autorizadas
- Por los destinatarios de las mismas
- Salvo relación contractual previa

Usos de la fórmula “enviar a un amigo”

- Recomendación de noticias
- Recomendación de contenidos: vídeos, fotos, música
- Recomendación de productos y servicios

Objetivos

- Máximo efecto viral
- Mínimo riesgo jurídico
- Mínimo efecto disuasorio del formato
- Equilibrio entre los tres objetivos

Solución de mínimo riesgo jurídico

- Clic en el icono enviar a un amigo
- Inicio programa de correo electrónico del ordenador
- Envío mensaje directo de prescriptor a amigo
- Sin intervención de la empresa gestora del sitio web o del contenido
- Es necesario que la cuenta esté configurada en el ordenador
- Menor efecto viral

Solución equilibrada

- Formulario con información completa del proceso
- Información derechos
- Mensaje con enlace al contenido recomendado
- Clic equivale a consentimiento

Resoluciones analizadas

- Expediente E/01719/2009 de 14-09-09 (Sanción)
- Expediente E/00269/2009 de 11-01-10 (Archivo)

Resolución AEPD sancionadora (I)

- Oferta dos entradas gratis para un concierto de Madonna
- Para los 10 usuarios que más mensajes envíen a sus amigos
- Un punto por dirección de correo electrónico
- Mensajes a 39.848 direcciones de correo electrónico
- Finalidad descrita en las bases de la promoción
- Incentivar los productos y servicios de la empresa
- Contenido del mensaje: promoción del concierto

Resolución AEPD sancionadora (II)

- Duración de la promoción: 4 días
- Las bases pedían que sólo se facilitase direcciones de amigos
- Ausencia de solicitud o consentimientos previo de los destinatarios
- Ausencia de posibilidad de oposición al tratamiento
- Infracción del artículo 21 LSSI apartados 1 y 2
- Infracción grave
- Sanción en su grado mínimo: 30.001 euros
- Inexistencia de intencionalidad y duración mínima (4 días)

Resolución Archivo de actuaciones

- Asunto del mensaje: “Recomendación de CCC (nombre del amigo)”
- Mensaje: “Has recibido una recomendación de un amigo
- desde <http://www.nombre-de-la-empresa.com>”
- Tu amigo CCC (mail) te ha recomendado el siguiente enlace:
- Piso en venta
- El receptor del correo debe hacer clic voluntariamente en el enlace
- Para acceder al piso anunciado
- No es una comunicación comercial

Procedimiento extraído de la resolución

- Formulario con información completa del proceso
- Información derechos del remitente en caso de conservación de sus datos
- No conservación de los datos del destinatario
- Mensaje con enlace al contenido recomendado
- Identificación del remitente (Prescriptor y web de origen)
- Posible información sobre los efectos del clic en el enlace
- Equivale a consentimiento para acceder al contenido
- Cumplimiento artículo 20 en web de destino

Efectos del artículo 20.4 (2012)

- Prohibición de la ocultación del remitente
- Incitación a visitar páginas web que contravengan el artículo 20
 - Publicidad identificable
 - Cumplimiento requisitos ofertas promocionales
- No impide la inclusión del enlace en el mensaje enviado al amigo
- Sólo obliga a cumplir los requisitos en la página web enlazada

Notas finales

- Correo gratuito: incluye publicidad no solicitada
- Mensaje airado de cancelación con publicidad
- Botones sociales: aceptación previa CGC por el destinatario

Ejemplos

Enviar a un amigo

Puede enviar esta página a un amigo.

Introduzca el correo electrónico de su amigo, su nombre, su dirección de correo y pulse en el botón *Enviar*.

Los datos de este formulario no serán almacenados.

Los campos señalados con un asterisco * son obligatorios.

Email destinatario*

Nombre remitente*

Email remitente*

Acepto las *condiciones* sobre el tratamiento de los datos enviados.

Condiciones legales

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa, que los correos electrónicos que usted nos facilita son usados únicamente para la recomendación de esta web. En caso de aportarse datos de terceros, previamente habrá informado y solicitado el consentimiento para el tratamiento de sus datos, eximiéndose el titular de esta Web de cualquier responsabilidad. Dichos datos no serán registrados en ninguna base de datos y no serán utilizados para enviar correos electrónicos no deseados ni serán facilitados a terceros.

Para poder enviar el formulario debe introducir el mismo código que se muestra en la imagen dentro del campo *Verificar*. Este control permite combatir el SPAM (correo electrónico no deseado). Si no puede ver correctamente los caracteres, pulse el botón Recargar al lado de la imagen para generar un nuevo conjunto de caracteres.



Verificar

Enviar

Borrar

Ejemplo con obligación del remitente de informar y obtener el consentimiento previo del amigo

Problema de prueba para la empresa

Recomendar a un amigo

Recomienda nuestra web a uno de tus amigos utilizando el siguiente formulario. Le enviaremos un email con tu recomendación.

Tu nombre *

Tu email *

Nombre del destinatario *:

Email destinatario *

Código Anti-Spam: (Introduce la palabra que aparece en la imagen)



(*campos obligatorios)

Acepto las condiciones ([ver condiciones](#))

▶ Enviar

ENVIAR A UN AMIGO

Rellene el siguiente formulario para recomendar a un amigo el siguiente artículo:

Semana de las terrazas de los hoteles de Barcelona

Formulario de Recomendación:

Nota: Los campos con asterisco () son obligatorios.*

* Nombre (De):

* Email (De):

* Nombre (Para):

* Email (Para):

Escriba los caracteres que aparecen en la imagen. Esta verificación evita que programas automáticos puedan acceder, sin autorización, a las cuentas..

Imagen:



Si no ve bien la imagen, haga clic [aquí](#).

* Texto de la imagen:

Enviar

Borrar

Prueba del consentimiento

Recomendar a un amigo

Recomienda nuestra web a uno de tus amigos utilizando el siguiente formulario. Le enviaremos un email con tu recomendación.

Tu nombre * Tu email *

Nombre del destinatario * Email destinatario *

Código Anti-Spam: (Introduce la palabra que aparece en la imagen)



Acepto las condiciones ([ver condiciones](#)) *campos obligatorios

Formulario



Mensaje de confirmación



Repositorio de evidencias

ribasyasociados

ribasyasociados

Diagonal 640 1C
08017 Barcelona

934940748
639108413

xavier.ribas@ribastic.com

<http://www.ribasyasociados.com>

ribasyasociados