

Es así que en materia de consumo no es infrecuente que un menor de edad realice por sí mismo compras de poca cuantía o importancia, pacíficamente asumidas en la práctica comercial sin exigirle ir acompañado de una persona adulta con capacidad para autorizar dicha transacción económica. Ahora bien, este esquema de relación comerciante-consumidor -siendo este menor de edad- se complica conforme el producto alcanza mayor valor económico o su contenido puede considerarse no apropiado para él. En tal caso la venta realizada al menor puede considerarse no válida, pudiendo la persona adulta responsable del menor solicitar su anulación, exigiendo la devolución del importe pagado.

Cuestión de tenor diferente la plantea un padre que se muestra disconforme con los servicios de tarificación adicional que incluyó la compañía con la que tenía contratada la línea de teléfono móvil de su hijo, que incluía servicio telefónico y datos para acceder a internet. Refiere que sin conocimiento ni consentimiento de su hijo, y sin que tampoco él, como titular de la línea, hubiera tenido siquiera conocimiento de ello, la compañía de telecomunicaciones le facturó unos servicios proporcionados por terceros, los cuales no habían sido ni requeridos ni contratados, siendo por tanto indebidos y en una actitud que califica de fraudulenta.

Añadía el reclamante que dichos servicios se activan al navegar por internet, sin que el usuario se percate de ello, y que este hecho reviste especial gravedad cuando el usuario es menor de edad, quien ha de recibir un trato, como usuario de las telecomunicaciones y del comercio electrónico, acorde al estatus jurídico especial que conlleva la minoría de edad.

A este respecto, aun compartiendo con el interesado las consideraciones que realizaba en su escrito de queja, y por tratarse de una relación comercial entre particulares, hubimos de informar al interesado sobre los derechos que le asisten, tanto a él como padre como a su hijo, y le informamos de manera especial de las competencias que sobre esta cuestión ostenta la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, que tiene operativa una Oficina de atención al usuario de las Telecomunicaciones, a la cual puede acceder la ciudadanía para presentar reclamaciones o denuncias como consecuencia de la actuación irregular de las compañías prestadoras de tales servicios (queja 18/5311).

3.2. CONSULTAS

3.2.2. TEMÁTICAS DE LAS CONSULTAS

3.2.2.8. Defensa de otros derechos

3.2.2.8. a) Consumo

En materia de consumo destaca este año las consultas recibidas respecto al cierre de idental, ya que son muchos los menores afectados por el cierre de la citada empresa.

3.2.2.8. b) Uso de internet y medios audiovisuales por menores de edad

Otros temas de interés atendidos son los relativos a la publicación de datos de menores en redes sociales, la grabación de vídeos en eventos escolares y su publicación en redes.

A título de ejemplo señalamos el caso de una familia que informa de la publicación en el canal Youtube de los datos personales de su hijo de trece años, por parte del padre de un compañero, desvelando información personal y delicada así como conversaciones privadas.

Otra cuestión recurrente en las consultas está relacionada con la negativa de alguno de los progenitores a que el otro publique en redes sociales fotos o datos sobre los hijos menores de edad que tienen en común. Se trata de una actividad conocida como “sharenting” y definida como compartir en las redes sociales fotografías de hijos menores, la cual lleva años protagonizando un intenso debate social y, en algunos países, judicial o legal.

3.2.2.8. c) Defensa a la propia imagen

Hoy en día un gran número de menores desconoce las consecuencias que puede tener la difusión de su información personal a través de Internet. Recalamos el papel responsable de los padres ya que suya es la labor de inculcar la importancia de preservar la privacidad y los riesgos que esconde la Red.

Una de las consultas más reiteradas es la petición de información sobre cómo eliminar fotos y vídeos de internet.

En este caso les remitimos a la información publicada a través de la Agencia Española de Protección de Datos. Explicamos la conveniencia de contactar con la persona que subió el contenido solicitándole su eliminación. Si no fuera posible esta opción, asesoramos a las personas que formulan la consulta sobre la conveniencia de dirigirse a la plataforma que subió la información, acreditando la identidad e indicando qué enlaces son los que contienen los datos que quieren cancelar. El plazo que tiene la empresa es de un mes y si no están de acuerdo con la respuesta puede interponer reclamación ante la Agencia de Protección de Datos.

4. RELACIONES INSTITUCIONALES

4.2. Colaboración con otras Defensorías y organismos públicos

Durante los días 23 y 24 de octubre de 2018 se celebraron en Alicante las **XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo** que este año organizó la oficina del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El tema central de las mismas fue la atención de mujeres y menores víctimas de violencia de género.

En este encuentro participaron las siguientes instituciones: Defensor del Pueblo, Ararteko del País Vasco, Defensor del Pueblo de Andalucía, Defensor del Pueblo de Navarra, Diputado del Común de Canarias, Justicia de Aragón, Procurador del Común de Castilla y León, Síndic de Greuges de Catalunya, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y Valedor do Pobo de Galicia.

El trabajo desarrollado en los distintos talleres que se celebraron a lo largo del año y las conclusiones deducidas de los mismos fueron la base para la declaración que hicieron pública los titulares de las Instituciones señaladas:

DECLARACIÓN

1º. Las Defensorías del Pueblo manifiestan su firme voluntad de mantener su total compromiso con la prevención y en la lucha contra la violencia de género, resultando necesario que los poderes públicos sigan dando respuesta a este problema que constituye una flagrante violación de los derechos humanos de las mujeres y de los niños y niñas a su cargo, así como un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Este problema sigue existiendo y haciéndose visible, por cuanto que numerosas mujeres continúan siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas.