

CONSEJO EJECUTIVO DE LA UNIDAD REGULADORA Y DE CONTROL DE DATOS PERSONALES

RESOLUCIÓN N°	EXPEDIENTE N°
18	2014
	2013-2-10-0000185
	2013-2-10-0000196
	2013-2-10-0000206
	2013-2-10-0000207
	2013-2-10-0000222
	2013-2-10-0000229
	2013-2-10-0000242
	2013-2-10-0000244

Montevideo, 13 de febrero de 2014.

VISTO: Las denuncias presentadas contra AA S.A. (en adelante AA) y el BB S.A. (en adelante BB), por recibir llamadas en sus domicilios, en algunos casos en horas de la madrugada, sin haber prestado el consentimiento, y por la falta de opción para poder elegir u oponerse a la comunicación de sus datos.

RESULTANDO: I.- Que todos los denunciados recibieron un mensaje grabado, mediante el cual se los identifica por sus nombres completos (en algunos casos con los dos nombres y los dos apellidos), y se les avisa que sus datos serán comunicados a BB si en 48 horas no llaman al 2908XXXX (otra contestadora).

II.- Que los denunciados que recibieron la comunicación en horas impropias (la mayoría en la madrugada), alegan haber sido perturbados en la paz de su hogar, así como manifiestan que el número de teléfono receptor no se encuentra a su nombre a pesar de que la llamada fue dirigida hacia ellos.

III.- Que algunos de los denunciados manifestaron inconvenientes en comunicarse al número indicado.

IV.- Que el BB manifestó que la empresa AA le presta un servicio a través del cual realiza llamadas telefónicas a potenciales clientes, y que el receptor de la llamada posee el derecho de negarse a la comunicación de sus datos personales a través de una gestión telefónica, pero que debido a una incidencia en el marcador automático de AA se realizaron llamados fuera de los horarios habituales.

V.- Que AA admite haber realizado las llamadas en cumplimiento de lo solicitado por la URCDP en la Resolución N° 604/2012, mediante la cual se autorizó la inscripción de su base de Prospección Comercial y se dispuso que en todos los casos, antes de comunicar los datos al cliente del servicio, AA debía informar a los titulares de los datos en el marco del artículo 13 de la Ley N° 18.331.

VI.- Que dicha base contiene datos provenientes de fuentes públicas de información, así como datos identificatorios, que no requieren el previo consentimiento informado, remarcando que se trata de una base distinta de la crediticia.

VII.- Que lamenta que las llamadas hayan generado molestias por lo impropio de la hora, aclarando que se debió a un error imprevisible en los sistemas del proveedor contratado, la empresa CC SRL (en adelante CC), que hizo que los llamados automáticos se activaran fuera del horario pactado, aclarando que advertido el error, en forma inmediata se tomaron medidas para atender consultas y quejas, y se procedió a suspender la comunicación de los datos en el marco de esta campaña.

CONSIDERANDO: I.- Que se está ante una situación alcanzada por la Ley N° 18.331 de 11 de agosto de 2008 y su Decreto reglamentario N° 414/009 de 31 de agosto de 2009.

II.- Que el derecho a la protección de datos personales es un derecho humano presente en nuestro ordenamiento jurídico a través del artículo 72 de la Constitución de la República y de reconocimiento legal por el artículo 10 de la Ley. En su mérito, las conductas denunciadas que involucran limitaciones en su goce, fundadas en la posibilidad del tratamiento de datos sin consentimiento de su titular con fines de prospección comercial, corresponde se valoren conforme a los criterios interpretativos aplicables en general en materia de derechos fundamentales.

III.- Que si bien AA alega que se produjo "un error imprevisible en los sistemas del proveedor contratado a estos efectos", y que advertido el error se tomaron medidas en forma inmediata, surge de obrados la reiteración en el tiempo del mismo suceso. A fs. 30 del expediente 2013-2-10-0000196, AA adjunta reporte del problema con fecha 6 de Mayo 2013 y que posteriormente se recibieron 6 denuncias que refieren a llamadas recibidas los días 14, 15, 22, 23, 29 y 31 de Mayo de 2013 (expedientes 207, 206, 222, 229, 242 y 244 de 2013, respectivamente).

IV.- Que en cuanto al deber de informar, AA, al ir más allá de lo solicitado por esta Unidad, emitió una comunicación confusa, pasible de mal interpretarse por sus destinatarios como portadora de un consentimiento tácito y consecuente silencio positivo.

V.- Que además AA omitió declarar ante esta Unidad a CC como encargado de tratamiento, de acuerdo a lo solicitado en los artículos 29 de la Ley N° 18.331 y 20 del decreto N° 414/009, que indican que los responsables de las bases deberán mantener actualizados los datos inscriptos en el Registro, comunicando trimestralmente las actualizaciones.

VI.- Que debido a que los datos no llegaron a comunicarse a BB, se considera improcedente la prosecución de estas actuaciones a su respecto.

VII.- Que en definitiva, el denunciado en aplicación de su modelo de negocio y en uso de su base de Prospección Comercial, provocó molestias en personas que expresamente eligieron no figurar en guía para no ser contactadas. No obstante ello, surge del Exp. N° 3540/2010, que AA consultó acerca de la implementación de su modelo de negocios, el cual resultó aprobado en su momento, bajo los parámetros legales vigentes.

VIII.- Que esta Unidad estima que las reformas introducidas a la Ley, determinan que el denunciado deba revisar y adecuar su modelo de negocio y base de Prospección Comercial a la luz del dictamen N° 01/2014, de 05 de febrero de 2014, interpretativo del artículo 9 bis.

ATENCIÓN: A lo expuesto, y a lo previsto en las normas legales y

reglamentarias citadas y concordantes,

El Consejo Ejecutivo de la Unidad Reguladora y de Control de Datos Personales

RESUELVE:

1°.- Indicar a AA SA que debe revisar y adecuar su modelo de negocio y base de Prospección Comercial a la luz del dictamen N° 01/2014, interpretativo del artículo 9 bis.

2°.- Notifíquese, publíquese y oportunamente archívese.

Fdo. Mag. Federico Monteverde
Consejo Ejecutivo
URCDP