



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Resolución

Número: RESOL-2021-12-APN-DNPDP#AAIP

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Viernes 12 de Febrero de 2021

Referencia: EX-2020-47371793- -APN-DNPDP#AAIP. Resolución ENTREGA CREATIVA S.R.L.

VISTO el EX-2020-47371793-APN-DNPDP#AAIP, las leyes Nros 25.326 y 27.275, los Decretos 1558 del 29 de noviembre de 2001, 746 del 25 de septiembre de 2017, 899 del 3 de noviembre de 2017 y 1012 del 16 de diciembre del 2020; la Resolución N° 30 del 14 de mayo del 2018 y la Disposición DNPDP N° 7 del 8 de noviembre del 2005 y sus modificatorias; y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones mencionadas en el VISTO tramita una denuncia ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, DNPDP) de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Autoridad de Aplicación de la Ley N° 25.326, presentada por el Sr. [REDACTED] contra ENTREGA CREATIVA S.R.L., CUIT N° 33-71545532-9, (en adelante, también "CHAZKI"), con motivo de la presunta violación al deber de seguridad previsto en el artículo 9 de la Ley N° 25.326.

Que el Sr. [REDACTED] manifestó que el 14 de julio de 2020 hizo una compra online en la tienda digital de NESTLE S.A., cuyo envío a su domicilio era realizado a través del servicio de entrega denominado "CHAZKI", desarrollado por la empresa ENTREGA CREATIVA S.R.L.

Que, en ocasión de realizar el seguimiento de su pedido, detecto que CHAZKI no implemento las medidas de resguardo adecuadas en el tratamiento de sus datos personales, dado que: (i) la plataforma consiste en una API pública, que permite visualizar y descargar datos de terceras personas, ingresado con números consecutivos de seguimiento de pedidos; (ii) sus datos se encontraban expuestos de manera pública, pudiendo ser visualizados y descargados por terceros (nombre, teléfono, número de pedido, domicilio, firma), incluyendo fotografías de su Documento Nacional de Identidad; y (iii) que dicha información continuaba accesible varios días después de haberse perfeccionado la entrega del producto.

Que, en este contexto, y a fin de corroborar si el accionar de la empresa denunciada se ajustaba a las previsiones dispuestas en la Ley N° 25.326, la DNPDP intimó a ENTREGA CREATIVA S.R.L., para que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles de notificada y bajo apercibimiento de lo establecido en la Disposición N° 7/05 y modificatorias: (i) Proceda a su inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos; (ii) Informe cuáles son las

medidas de seguridad y confidencialidad implementadas en su esquema de seguimiento de pedidos, de acuerdo con el artículo 9 de la Ley N° 25.326 y (iii) Informe la base legal por la cual la empresa almacena y conserva los datos personales de los titulares de datos, y en particular las imágenes de los DNI, en relación con el artículo 4 de la citada Ley.

Que el 4 de septiembre de 2020, CHAZKI presentó su descargo por el cual (i) adjuntó documentación respecto a su inscripción el Registro Nacional de Bases de Datos; (ii) mencionó las medidas de seguridad y de confidencialidad implementadas en el esquema de seguimiento de pedidos; (iii) advirtió que *“la información objeto de tratamiento consta de nombre, apellido, número de documento y dirección del destinatario del envío a los efectos de confeccionar la guía de entrega y conforme para su firma por quien recibe dicho envío...”* aclarando que *“este tipo de datos son de público acceso irrestricto”*, de conformidad con la ley N° 25.326; y (iv) respecto a la base legal que lo habilitaría a tomar imágenes de DNI del denunciante para constatar su identidad, almacenarla y conservarla tiempo posterior a la entrega, la empresa invocó la Resolución ENACOM N° 304/20, que le sería aplicable en su carácter de prestador postal, la que -en el marco del COVID-19- simplificó la modalidad de constatación de identidad a *“un procedimiento consistente en la exhibición del DNI del receptor a una distancia prudencial”*.

Que en cuanto a este último punto, CHAZKI justificó la solicitud de imagen de los DNIs de los receptores, basándose en *“el diminuto tamaño de los caracteres impresos en los DNI”*, que haría prácticamente imposible la constatación de la identidad del receptor, y para evitar la responsabilidad de la empresa frente a eventuales reclamos por supuesta falta de entrega

Que el 23 de septiembre de 2020 la DNPDP procedió a labrar el Acta de Constatación, mediante la cual (i) se advirtió que el comprobante acompañado por la empresa no acreditaba el cumplimiento de la totalidad del trámite del registro de sus bases de datos personales -puesto que se encontraba pendiente el segundo paso, de acuerdo con el artículo 1 de la Resolución AAIP N° 132/18-; (ii) se indicó que la explicación de la empresa respecto a las medidas de seguridad fue insuficiente, toda vez que no detalló ni acompañó prueba documental que acredite la implementación de las mismas, de acuerdo con el artículo 9° de la Ley N° 25.326; (iii) se aclaró que los datos de acceso público irrestricto gozan de protección bajo la Ley N° 25.326, haciendo notar que las categorías de datos personales contenidas en el DNI, no solo incluyen datos de acceso público irrestricto (como nombre o número de DNI), sino que además, incluye otras categorías de datos que poseen una protección reforzada como la huella dactilar y la fotografía del rostro allí incluida, o bien el código de trámite o *“Trámite N°/Of.ident.”*, dato solicitado por la Administración Pública Nacional, para validar la identidad de forma complementaria al DNI ante distintos organismos públicos; (iv) se corroboró que CHAZKI no dio cumplimiento al principio de información del artículo 6° de la Ley N° 25.326, ya que en su sitio web, no enunció los derechos que prevé dicha Ley para que los titulares tengan conocimiento de ellos y puedan ejercerlos; (v) se constató la ilicitud de tratamiento de acuerdo al artículo 5° de la Ley N° 25.326, toda vez que el consentimiento del denunciante no fue válido por (a) la presión ejercida sobre el titular del dato -ya que el distribuidor de CHAZKI le solicitó en su domicilio proceder a la toma de una fotografía de su DNI como condición previa para que la entrega del producto ya abonado por el usuario pueda ser perfeccionada; (b) el titular del dato no fue informado por la empresa sobre el objeto y consecuencias de ese consentimiento en los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de su sitio web, de acuerdo al artículo 6°, Ley N° 25.326; y (c) el ámbito de aplicación no resultó razonable, de acuerdo al artículo 4 de la citada Ley, ya que, *“los datos personales [...] deben ser ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido”*.

Que, en particular, sobre la base legal invocada por CHAZKI que lo habilitaría para recolectar, almacenar y conservar datos personales se consideró inadmisibles los argumentos de la empresa por el cual afirmaba que por la

“distancia prudencial” no pudo constatar la identidad de los receptores debido a las *“diminutas letras”* de los DNIs porque: (a) podría haberlo hecho con medios más razonables, como consultarle al receptor cuál era su número de DNI y corroborarlo con el que tenía identificado la empresa; (b) podría haber utilizado la misma *“distancia prudencial”* que implemento para que los receptores firmen sus planillas; y y/o (c) podría haber acatado la normativa citada como base legal, respetando la distancia prudencial sin requerir firma ni foto del DNI del receptor. De este modo, ha quedado evidenciada también la falta del principio *“proporcionalidad”*.

Que, en este punto, siguiendo la tendencia jurisprudencial relacionada a la autorización del uso de la imagen y su interpretación restrictiva, como regla general, la constatación de la identidad debió quedar perfeccionada con la mera exhibición del DNI, sin que sea necesario complementarlo con ningún dato adicional, como puede ser la toma de una fotografía del rostro de la persona, o como este caso, la toma de una fotografía a su DNI.

Que, asimismo, CHAZKI incumplió con la obligación prevista en el artículo 4º, inciso 7º de la Ley N° 25.326, que establece que *“los datos deben ser destruidos cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a los fines para los cuales hubiesen sido recolectados”*, ya que se verifico que la información continuo expuesta en el sitio web de la denunciada aun varios días después de figurar como *“entrega confirmada”*.

Que, además, mediante el Acta de Constatación se le requirió a CHAZKI: (i) que acredite la efectiva implementación de las medidas de seguridad y confidencialidad conforme los artículos 9 y 10 de la Ley N° 25.326; (ii) que cumpla con el principio de información del artículo 6º la mencionada Ley brindando a los usuarios información concreta en los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de su sitio web acerca de cuáles son sus derechos previstos en la Ley N° 25.326; (iii) que cese en el requerimiento de imágenes de DNI para tener por constatada la identidad de los receptores, bastando únicamente su exhibición, (iv) que proceda a la destrucción de la fotografía del DNI del denunciante, así como la de terceros que obren en sus bases de datos, implementando los procesos detallados la Resolución N° 47/2018; y (v) que acredite el segundo paso del registro de la Base de datos, de acuerdo con el artículo 1º de la Resolución AAIP N°132/18.

Que mediante la nota NO-2020-64237461-APN-DNPDP#AAIP se notificó fehacientemente del Acta de Constatación a la empresa denunciada y, el 27 de octubre de 2020, la DNPDP recibió, a través del correo institucional, el descargo de la empresa CHAZKI, presentado por el Sr. Federico Scarano, en su carácter de representante legal de ENTREGA CREATIVA S.R.L.

Que en su nuevo descargo CHAZKI (i) manifiesta que ha realizado modificaciones en su plataforma para dar cumplimiento con las medidas de seguridad, expresando que ya no figuran los datos de clientes en el servicio de tracking, evitando así la visualización y/o descarga por terceros; (ii) acredita haber completado su inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos; (iii) afirma haber adecuado la información brindada a los usuarios en cuanto a los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de su sitio web; (iv) afirma haber cesado en el requerimiento de imágenes de DNI para tener por constatada la identidad; (v) manifiesta haber procedido a la destrucción de las fotografías del DNI del denunciante y de terceros que obraban en sus bases; (vi) refiere que el régimen de sanciones administrativas establecido en el artículo 31 de la Ley N° 25.326 y sus normas reglamentarias le son inaplicables, por lo que su aplicación sería inconstitucional.

Que teniendo en consideración los adicionales argumentos de CHAZKI en su nuevo descargo, la DNPDP concluyó que (i) se ha cumplimentado con el registro de las bases de datos solicitado y (ii) se tiene presente la documentación acompañada respecto a las modificaciones informadas para dar cumplimiento a los artículos 9 y 10 de la Ley N° 25.326 y se corrobora que en la actualidad no se exhiben los datos ni fotografías de DNIs.

Que, por otra parte, si bien se ha incluido la referencia a la Ley N° 25.326 en la Política de Privacidad de la página web de la empresa, este punto no ha sido cumplimentado en su totalidad, puesto que resta la inclusión de información adicional para dar cumplimiento al Principio de Información del artículo 6 de la Ley N° 25.326.

Que, asimismo, debido a que este Organismo de Control ha continuado recibiendo denuncias por nuevos casos de pedidos de imágenes de DNIs por las entregas realizadas por repartidores de CHAZKI, y toda vez que en su página web actualmente refieren que el “Protocolo despacho sin contacto” implica la toma de *“una fotografía a manera de constancia de recepción”*, son elementos que evidencian que este punto no ha sido resuelto y continúa en incumplimiento pese a lo requerido la DNPDP.

Que los argumentos vertidos por la empresa respecto a las competencias y facultades de esta Agencia para aplicar infracciones por incumplimientos, evidencian el desconocimiento a normas de orden público vigentes, tales como la Ley N° 25.326, la Disposición DNPDP N° 7/2005 y normativa complementaria.

Que, en consecuencia, lo expresado por ENTREGA CREATIVA S.R.L. en los descargos en nada conmueve los elementos de juicio tenidos en cuanto al momento de labrar el Acta de Constatación cuestionada, razón por la cual se confirman las conductas atribuidas con excepción de la falta de registración de sus bases de datos personales, que ha sido debidamente cumplimentada.

Que, por todo lo expuesto, se ratifica el total acumulado de TRES (3) infracciones graves consistentes en *“Recoger datos de carácter personal sin proporcionar a los titulares de los mismos la información exigida por el artículo 6° de Ley N° 25.326 o sin recabar su consentimiento libre, expreso e informado en los casos en que ello sea exigible”*, *“Proceder al tratamiento de datos de carácter personal que no reúnan las calidades de ciertos, adecuados, pertinentes y no excesivos en relación al ámbito y finalidad para los que se hubieren obtenido”*, *“Mantener bases de datos locales, programas o equipos que contengan datos de carácter personal sin las debidas condiciones de seguridad que por vía reglamentaria se determinen”*, todo ello de conformidad con el punto 2, incisos a), i) y k) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/2005 y modificatorias, respectivamente.

Que el Anexo II a la Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias establece que en el caso de INFRACCIONES GRAVES la sanción a aplicar será de hasta CUATRO (4) apercibimientos, suspensión de UNO (1) a TREINTA (30) días y/o multa de PESOS VEINTICINCO MIL UNO (\$25.001,00) a PESOS OCHENTA MIL (\$80.000).

Que, asimismo, se ratifica la comisión de UNA (1) infracción muy grave consistente en *“Tratar los datos de carácter personal en forma ilegítima o con menosprecio de los principios y garantías establecidos en Ley N° 25.326 y normas reglamentarias”*, conforme el punto 3, inciso f) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/2005 y modificatorias.

Que el punto 3 del Anexo II de Disposición citada prevé que *“En el caso de INFRACCIONES MUY GRAVES, se aplicaran hasta SEIS (6) APERCIBIMIENTOS, SUSPENSION DE TREINTA Y UNO (31) a TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DIAS, CLAUSURA o CANCELACION DEL ARCHIVO, REGISTRO O BANCO DE DATOS y/o MULTA de PESOS OCHENTA MIL UNO (\$80.001,00) a PESOS CIEN MIL (\$100.000,00)”*.

Que, por su parte, el punto 6 del mencionado Anexo II establece que la aplicación y cuantía de las sanciones deberá graduarse considerando proporcionalidad respecto de la entidad de la falta, la naturaleza de la infracción cometida y los antecedentes de la empresa.

Que, asimismo, el punto 7 dispone que *“Cada infracción deberá ser sancionada en forma independiente,*

debiendo acumularse cuando varias conductas sancionables se den en las mismas actuaciones”.

Que en razón de ello, corresponde aplicar el monto de PESOS OCHENTA MIL (\$ 80.000,00) por cada una de las infracciones grave y de PESOS CIEN MIL (\$100.000,00) por la infracción muy grave, cometidas por la empresa ENTREGA CREATIVA S.R.L.

Que ante la ausencia del Titular de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA y a los efectos de garantizar el normal desenvolvimiento del organismo, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución AAIP N° 30 de fecha 14 de mayo de 2018 que ha encomendado la atención del despacho y la resolución de asuntos concernientes a la competencia del titular de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, en el Señor Director Nacional de Protección de Datos Personales, Dr. Eduardo Hernán CIMATO [REDACTED], delegándose la firma correspondiente.

Que ha tomado intervención la Coordinación De Asuntos Jurídicos de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA.

Que la presente medida se dicta en virtud de las atribuciones conferidas por los artículos 19 de la Ley N° 27.275 y por el artículo 29, inciso 1, apartado f) de la Ley N° 25.326.

Por ello,

EL DIRECTOR NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA DE ACCESO
A LA INFORMACION PUBLICA

RESUELVE:

ARTICULO 1.- Aplicase a la empresa ENTREGA CREATIVA S.R.L. (CUIT N° 33-71545532-9, con domicilio en Avenida Roque Sáenz Peña N° 885, piso 4º, oficina K, CABA) la sanción pecuniaria de PESOS TRESCIENTOS CUARENTA MIL (\$ 340.000.-) por la comisión de TRES (3) infracciones graves y UNA (1) infracción muy grave, de conformidad con lo previsto en los puntos 2, incisos a), i), k) y 3, inciso f) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/2005 y sus modificatorias.

ARTICULO 2.- Notifíquese la presente resolución a la firma a ENTREGA CREATIVA S.R.L., haciéndole saber que la presente resolución agota la vía administrativa, quedando expedita la acción judicial, la que deberá interponerse dentro de los NOVENTA (90) días hábiles judiciales de notificado el acto. Asimismo, podrá deducir recurso de reconsideración dentro de los plazos de DIEZ (10), de acuerdo con lo normado por el artículo 84 del “Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto N° 1759/72 T.O. 2017.

ARTICULO 3.- Hágase saber a la interesada que el 7 de mayo de 2020, esta AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA dictó la Resolución AAIP N° 93/2020, mediante la cual estableció el criterio de declarar inadmisibles los recursos de alzada en consonancia con la Ley N° 27.483 que en su artículo 1º aprobó el Convenio para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, suscripto en la ciudad de Estrasburgo, República Francesa, el día 28 de enero de 1981, y el Protocolo

Adicional al Convenio, suscripto en la ciudad de Estrasburgo, República Francesa, el día 8 de noviembre de 2001.

ARTICULO 4.- Tomese nota en el REGISTRO DE INFRACTORES - LEY N° 25.326; cumplido, archívese.

Digitally signed by CIMATO Eduardo Hernan
Date: 2021.02.12 10:20:14 ART
Location: Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Eduardo Hernán Cimato
Director Nacional
Dirección Nacional de Protección de Datos Personales
Agencia de Acceso a la Información Pública

Digitally signed by Gestion Documental
Electronica
Date: 2021.02.12 10:20:23 -03:00