



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Resolución

Número:

Referencia: CUDAP: EXP-S04: 0038239/2015 - TARJETA NARANJA S.A. - RESOLUCIÓN

VISTO el Expediente N° CUDAP: EXP-S04:0038239/2015 del registro del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, las Leyes N 27.275, 25.326 y 26.951 y los Decretos N 746 del 25 de septiembre de 2017, 899 del 3 de noviembre de 2017 y,

CONSIDERANDO

Que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales entonces dependiente del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN actualmente bajo la órbita de la Agencia de Acceso a la Información Pública, ha recibido denuncias de usuarios y/o titulares inscriptos en el Registro Nacional “No Llame”, contra la entidad financiera “TARJETA NARANJA S.A.”(CUIT N° 30-68537634-9), por contactar a los denunciados en infracción a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7° de Ley N° 26.951.

Que mediante la Nota DNPDP N° 1354/15 del 24 de agosto de 2015 la Autoridad de Aplicación notificó a TARJETA NARANJA S.A. las denuncias recibidas por presuntas infracciones a la Ley N° 26.951 y la intimó a fin de que acreditara el cumplimiento de la Ley citada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11° del Decreto Reglamentario N° 2501/14; informara si realiza la actividad regulada por Ley N° 26.951 mediante recursos propios -procediendo a indicar los números telefónicos utilizados a tal efecto si fuera el caso-, o bien, mediante empresas tercerizadas o subcontratadas –en ese caso informando los datos identificatorios de aquellas-; en el caso en que se hubiera contratado terceras personas para el desempeño de la actividad, acredite el cumplimiento de la ley por partes de las mismas y, finalmente, para el supuesto de considerar aplicable la excepción del artículo 8°, inc. d), acreditara la calidad de cliente de los denunciados e informara el tipo de vínculo contractual, objeto de dicho vínculo y contenido del mensaje remitido; todo ello, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en la Disposición DNPDP N° 07/05 y modificatorias.

Que el 11 de septiembre de 2015, la entidad financiera TARJETA NARANJA S.A. a través de su apoderado, informa las líneas de su titularidad corresponden a la empresa Telecom Argentina e Iplan S.A., acompañando el listado de llamadas que se realizaron desde las mismas durante los meses de junio y julio.

Que asimismo, manifiesta que en la planilla de denuncias oportunamente notificada, consta que desde la línea N°

08103336272 se han originado llamadas salientes, sin embargo, dicha línea telefónica solo se encuentra habilitada para recibir llamadas entrantes.

Que hace saber a la Autoridad de Aplicación que el servicio de comercialización se encuentra tercerizado mediante las empresas "EASY CALL S.A.", "HARDEL S.A.", "NEXTEL LATINOAMÉRICA S.A." y "TELEMETRO S.A." y adjunta Cartas Documentos remitidas a dichas empresas solicitando la información solicitada en la Nota DNPDP N° 1354/2015.

Que finalmente debido al volumen de documentación y los tiempos de las empresas proveedoras de servicios de telefonía, solicita una prórroga a los fines de cumplimentar con la información y dar cabal cumplimiento a la intimación cursada el 24 de agosto de 2015.

Que en cumplimiento de la intimación cursada y lo dispuesto por el artículo 11 del Decreto Reglamentario N° 2501/2014, "TARJETA NARANJA S.A." acompaña SEIS (6) discos compactos el registro de llamadas salientes correspondiente a las líneas de su titularidad y solicita prórroga a fin de acompañar el registro de llamadas salientes de las empresas que prestan el servicio tercerizado por su cuenta y orden.

Que seguidamente, la denunciada presenta el registro de llamadas salientes de la empresa EASYCALL S.A. y NEXTEL LATINOAMÉRICA S.A.

Que atento al pedido de prórroga solicitado por la denunciada, el 22 de diciembre de 2015 a través de la Nota DNPDP N° 2228/15 el Departamento Registro Nacional de Base de Datos de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales concede la prórroga por el plazo de QUINCE (15) días hábiles administrativos a fin de que se presentaren los restantes registros de llamadas salientes.

Que dentro del plazo otorgado, la denunciada acompaña el registro de llamadas salientes de la firma HARDEL S.A. solicitando una nueva prórroga para los registros de la compañía TELEMETRO S.A., reiterando su pedido a fs. 35.

Que en fecha 28 de enero de 2016, se concede una nueva prórroga por el término de DIEZ (10) días hábiles administrativos y, a pedido de la denunciada, se reitera por igual plazo el 22 de febrero de 2016.

Que el 14 de marzo de 2016, "TARJETA NARANJA S.A.", solicita una nueva prórroga sin mediar justificación alguna a los fines de acompañar la información solicitada que se encuentra pendiente de acreditar.

Que en razón al nuevo pedido realizado, y teniendo particular consideración el tiempo transcurrido desde el inicio de las actuaciones, se concede a través de la Nota DNPDP N° 496 del 17 de marzo de 2016, la última prórroga por el término de QUINCE (15) días hábiles administrativos, bajo apercibimiento de resolver conforme las constancias obrantes en las actuaciones.

Que ante un nuevo pedido de prórroga la Autoridad de Aplicación resolvió rechazarlo y ordenó resolver los actuados según las constancias obrantes en autos, girando el expediente al Departamento de Registro Nacional de Bases de Datos para el análisis de la documental aportada por "TARJETA NARANJA S.A." que luce a fojas 15/20, 25, 27/28 y 32.

Que el informe del 20 de abril de 2016, elaborado por el Registro Nacional de Base de Datos, surge que, habiéndose realizado la comparación de la información aportada por la firma denunciada y la de los usuarios denunciados, no se hallaron coincidencias en el cotejo de la información que pudieran derivar en infracciones a la

Ley N° 26.951.

Que no obstante, la denunciada no ha aportado el registro de llamadas salientes correspondiente a la firma “TELEMETRO S.A.”, quien realiza por cuenta y orden de “TARJETA NARANJA S.A.” contactos telefónicos con fines publicitarios; por lo tanto no se encuentra acreditado en autos el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley N° 26.951 ni se han desacreditado las denuncias enrostradas.

Que el artículo 7° del Decreto Reglamentario 2501/2014 establece que serán responsables quienes “realicen a título propio o por cuenta de terceros el contacto telefónico, sin perjuicio, en este último caso de la responsabilidad de quien resulte el contratante de la campaña o beneficiario directa de la misma”.

Que asimismo, el artículo 10 del Decreto Reglamentario N° 2501/2014, dispone que a los fines de interponer una denuncia por incumplimiento de la Ley N° 26.951, el titular o usuario de servicios de telefonía, deberá comunicar a la Autoridad de Aplicación, entre otros datos el “número de teléfono del denunciado, si lo conociera”.

Que en virtud de lo expuesto, el dato referido a la línea telefónica desde la cual se origina el contacto telefónico denunciado, no es un dato obligatorio de aportar. Dicha información solo es requerida en el caso de que el denunciante la conociere. Por consiguiente, en caso de que existiese error u omisión en la línea denunciada, ello no invalida la denuncia por incumplimiento a la Ley N° 26.951.

Que por la calidad de beneficiaria directa, “TARJETA NARANJA S.A.” resulta responsable frente a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, por la acción u omisión de las empresas subcontratadas que realizan campañas publicitarias por su cuenta y orden.

Que en este contexto y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 31 del Anexo I del Decreto N° 1558/2001 y sus modificatorios, la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, procedió el 16 de mayo de 2018 a labrar el Acta de Constatación, citando y emplazando por el plazo de DIEZ (10) días hábiles a “TARJETA NARANJA” para que presente su descargo por escrito y ofrezca las pruebas que hacen a su derecho.

Que el 21 de Junio de 2018, la denunciada presenta ante la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA su descargo y solicita en primer lugar, se deje sin efecto el acto sancionatorio toda vez que ha negado categóricamente, desde un principio, haber contactado a los números telefónicos mencionados, informando a su vez los datos identificatorios de las empresas que realizan por su cuenta y orden los servicios de comercialización.

Que ante estos argumentos, la firma acompaña las cartas documentos respectivas, a los fines de acreditar haber arbitrado los medios necesarios en cumplimiento a la Ley 26.951.

Que sin embargo, la denunciada no aporta el registro de llamadas salientes correspondiente a la firma “TELEMETRO S.A.”, por lo que la prueba presentada resulta insuficiente para acreditar el cumplimiento de la ley.

Que en virtud de lo dispuesto por el artículo 7° del Decreto Reglamentario 2501/2014 resultan responsables quienes “realicen a título propio o por cuenta de terceros el contacto telefónico, sin perjuicio, en este último caso de la responsabilidad de quien resulte el contratante de la campaña o beneficiario directa de la misma”.

Que por su calidad de beneficiaria directa, “TARJETA NARANJA S.A.” responde ante esta Autoridad por la acción u omisión de las empresas subcontratadas que realizan campañas publicitarias por su cuenta y orden.

Que la denunciada, además, sostiene la nulidad del acta por considerarla un acto arbitrario. Ello, por cuanto, desde un principio, negó haber realizado las llamadas que dieron lugar al Acta de Constatación.

Que sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 2501/2014, el único medio idóneo y eficaz para acreditar haber dado cumplimiento con la Ley N° 26.951 es mediante el aporte de todos los registros de llamadas salientes realizados por la empresa y sus tercerizados en los períodos denunciados. La sola mención de no haber realizado los contactos atribuidos no resulta suficiente para deslindarse de responsabilidad.

Que seguidamente, la denunciada alega que no existe constancia alguna en las presentes actuaciones que pueda hacer inferir a la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, que los llamados que dieron origen a las denuncias hayan sido encomendados por “TARJETA NARANJA S.A.” y/o que hayan sido realizados en su nombre o representación; y niega que “TARJETA NARANJA S.A.” haya encomendado a “TELEMETRO S.A.” que realice los llamados a los números telefónicos que dieron lugar a la denuncia.

Que en este sentido cabe destacar que ha sido la propia denunciada quien ha referido que la firma TELEMETRO S.A. fue contratada para realizar las campañas publicitarias por su cuenta y orden. Además, CIENTO TRECE (113) denunciados han manifestado haber sido contactados por ofrecimientos de productos y/o servicios de “TARJETA NARANJA S.A.”

Que seguidamente, la firma alega vicios en la motivación del acto, toda vez que los considerandos fundados que debe tener todo acto administrativo carecen de motivación suficiente. Esta falta de motivación y fundamentación, acarrea un “exceso de imputación”, dada por la ausencia de elementos probatorios que permitan reprochar una conducta disvaliosa.

Que corresponde desestimar el argumento ya que el acto administrativo cuestionado posee indicación precisa de la conducta infraccionada, la sanción que ésta acarrea, la referencia de la normativa violada; como así también una descripción pormenorizada de la conducta que configura el objeto del reproche.

Que expresamente se indicaron las razones y las circunstancias de hecho y de derecho que han llevado a este órgano de control al dictado del acto. Véase que todos los considerandos del Acta de Constatación, explicitan la causa del inicio del procedimiento sancionatorio, la conducta infraccionada y la intimación cursada a los fines de preservar el derecho de defensa del denunciado.

Que los argumentos vertidos por TARJETA NARANJA S.A. no lograron desacreditar las infracciones constatadas que encuentran su causa en el artículo 7° de la Ley N° 26.951 que dispone “Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades no podrán dirigirse a ninguno de los inscriptos en el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME” y deberán consultar las inscripciones y bajas producidas en el citado registro con una periodicidad de TREINTA (30) días corridos a partir de su implementación, en la forma que disponga la autoridad de aplicación”.

Que la conducta verificada consiste en “Contactar con el objeto de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes o servicios utilizando los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades a quienes se encontraren debidamente inscriptos ante el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME” creado por la Ley N° 26.951” se encuentra prevista en el punto 2, apartado n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/2005 y sus modificatorias.

Que la sanción a aplicar se gradúa considerando proporcionalidad respecto de la entidad de la falta, la naturaleza

de la infracción cometida y los antecedentes de la empresa.

Que por ello se ha tenido en cuenta que TARJETA NARANJA S.A. no posee antecedentes en el REGISTRO DE INFRACTORES - LEY 26.951.

Como consecuencia de todo ello, corresponde sancionar a la denunciada por la comisión de CIENTO TRECE (113) infracciones graves por contactar a líneas debidamente inscriptas ante el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", con el objeto de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes o servicios utilizando los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, según lo establecido por Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias.

Que la citada Disposición establece en el Anexo II 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 (\$80.000,00.-).

Que el punto 7 del Anexo II a la Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias, establece que "Cada infracción deberá ser sancionada en forma independiente, debiendo acumularse cuando varias conductas sancionables se den en las mismas actuaciones".

Que ha tomado la intervención que le compete la Coordinación de Asuntos Jurídicos de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Que la presente medida se dicta en uso de las facultades conferidas por el artículo 29, inciso 1 apartado f) de la Ley N° 25.326, los Decretos N° 746/2017 y 899/2017 y la Disposición DNPDP N° 7/2005 y sus modificatorias.

Por ello,

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aplíquese a la empresa "TARJETA NARANJA S.A." (CUIT N° 30-68537634-9), con domicilio en la tablada, N° 451, Ciudad de Córdoba, Norte, C.P. 5000 la sanción pecuniaria de PESOS DOS MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL CIENTO TRECE (\$ 2.825.113,00) por haber incurrido en la comisión de CIENTO TRECE (113) infracciones graves, en virtud de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951 y el Punto 2, incisos n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/2005 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 2°.- Regístrese; notifíquese a la empresa denunciada, agréguese copia de la presente Resolución al legajo de la empresa en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME"; cumplido, archívese.

