



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2020 - Año del General Manuel Belgrano

**Resolución**

**Número:**

**Referencia:** EX-2017-03570248- -APN-DNPDP#MJ -Resolución SUCURSAL CITIBANK N.A. REPUBLICA ARGENTINA

---

VISTO el Expediente N° EX-2017-03570248- -APN-DNPDP#MJ, las Leyes 25.326, 26.951 y N° 27.275 y los Decretos N° 1558 del 29 de noviembre del 2001 y modificatorios, 2501 del 17 de diciembre de 2014, 746 del 25 de septiembre de 2017 y N° 899 del 3 de noviembre de 2017; y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones mencionadas en el Visto tramitó el procedimiento regulado por la Ley N° 26.951, a la firma "SUCURSAL CITIBANK N.A. REPUBLICA ARGENTINA".

Que la conducta de la empresa encuadró en la comisión de UNA (1) infracción leve consistente en no proporcionar en tiempo y forma la información solicitada por la Autoridad de Aplicación en el marco de sus competencias atribuidas y CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) infracciones graves por realizar CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) contactos telefónicos con el objeto de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes o servicios utilizando los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, a líneas debidamente inscriptas en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", en infracción al segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951 y conforme lo dispuesto en los puntos 1 inciso a) y 2 inciso n) del Anexo I a la Disposición N° 07 del 8 de noviembre de 2015 y sus modificatorias.

Que la entonces Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos intimó a CITIBANK en fecha 16 de marzo de 2017 mediante nota NO-2017-03765147-APN-DNPDP#MJ, a fin de que acreditara haber dado cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Ley N° 26.951 en relación a los números telefónicos que obran en la planilla anexa a dicha nota, conforme lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto Reglamentario N° 2501/14; e informara si realiza campañas publicitarias telefónicas mediante recursos propios o a través de empresas tercerizadas; otorgándole un plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos para que formule su descargo.

Que con fecha 05 de abril de 2017, la firma presenta su responde, indicando haber solicitado a sus terceros, parte de la documentación que se requiere, por lo que solicita una prórroga a fin de recabar la información, la cual se

concede con fecha 10 de abril de 2017.

Que posteriormente solicita CITIBANK una nueva prórroga, con fecha 18 de abril de 2017, invocando similares fundamentos expuestos en su primera presentación. Dicha prórroga es concedida por el plazo de DIEZ (10) días con fecha 24 de abril de 2017.

Que en fecha 16 de mayo de 2017, la firma presenta un descargo por el que manifiesta encontrarse habilitada para la consulta de líneas inscriptas en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", adjuntando documentación que lo acredita. Asimismo, informa que realiza la actividad regulada por Ley 26.951 a título propio, sin aportar las líneas que utiliza para realizar la referida actividad.

Que seguidamente, la firma expresa encontrarse tramitando con sus proveedores de servicios de telefonía, la solicitud de los registros de llamadas salientes en los períodos indicados por esta Autoridad.

Que a su vez, mediante nota NO-2017-09984016-APN-DNPDP#MJ, de fecha 26 de mayo de 2017, se resuelve extender el plazo concedido inicialmente a CITIBANK, otorgándole un nuevo plazo de DIEZ (10) días hábiles a contar desde la notificación de la presente.

Que la firma, con fecha 19 de junio de 2017, solicita nuevamente una prórroga aduciendo que su proveedora de servicios de telecomunicaciones aún no ha acompañado el registro de llamadas salientes.

Que pese a las distintas prórrogas concedidas, la empresa no individualiza las líneas de su titularidad utilizadas para realizar campañas telefónicas con fines publicitarios.

Que conforme lo anterior, la Agencia de Acceso a la Información Pública, procedió a labrar el Acta de Constatación, de acuerdo a lo dispuesto por el art. 31 del Anexo I del Decreto N° 1558/01 y modificatorios, que establecen el procedimiento a seguir en el caso de presuntas infracciones.

Que en fecha 5 de febrero de 2019 fue labrada el Acta de Constatación y, en orden N° 42, la firma solicita nuevamente prórroga con fecha 01 de abril de 2019, la cual se le concede por un plazo de DIEZ (10) días hábiles a contar desde la notificación de la misma.

Que dentro del plazo otorgado, la denunciada vuelve a presentar, con fecha 24 de abril de 2019, una nueva solicitud de prórroga describiendo que sus motivos se deben a que al momento del requerimiento de la información, la banca minorista se encontraba siendo adquirida por BANCO SANTANDER RIO S.A.

Que asimismo, la firma aclara que mediante una búsqueda realizada en conjunto con el BANCO SANTANDER RIO S.A. se han identificado 6 líneas telefónicas (8004446464, 8005558585, 8007776464, 8007776667, 8008888627 y 8008888787), que habría sido utilizado para efectuar llamados de telemarketing entre agosto de 2015 a marzo de 2017, y que solicitó a la empresa TELECOM ARGENTINA S.A. el listado de llamadas salientes de dichas líneas.

Que atento lo mencionado por CITIBANK, mediante IF-2019-90520156-APN-DNPDP#AAIP y con fecha 04 de octubre de 2019, se concede por última vez la prórroga solicitada

Que en fecha 23 de octubre de 2019, la empresa manifiesta no haber obtenido por parte de TELECOM ARGENTINA S.A., el listado de llamadas requerido en su oportunidad.

Que el día 10 de diciembre de 2019, CITIBANK en conjunto con el BANCO SANTANDER RIO S.A. presenta un

nuevo descargo detallando que con respecto a las líneas informadas anteriormente ha logrado obtener el registro de llamadas salientes proporcionado por TELECOM ARGENTINA S.A.

Que si bien dicho descargo fue presentado fuera del plazo perentorio dispuesto por el art. 31 inciso 3) apartado g) del Anexo I del Decreto N° 1558/01 y modificatorios, esta Dirección Nacional se dispuso a analizar la prueba ofrecida por la denunciada.

Que del análisis de los CD'S acompañados por la denunciada, conforme se desprende del informe técnico agregado en IF-2019-111500654-APN-DPP#AAIP, se advierten DIEZ (10) contactos realizados por motivos publicitarios, en infracción al artículo 7° de la Ley 26.951. De ellos, SIETE (7) contactos fueron realizados al número 2234519551, UN (1) contacto al número 1133662013 y DOS (2) contactos al número 2284426128. Las líneas anteriores fueron denunciadas oportunamente y constan en el listado de orden N° 3.

Que sin perjuicio de que del análisis de la documental aportada por la denunciada solo se advierten DIEZ (10) contactos telefónicos en infracción a la Ley N° 26.951, esta Agencia considera, en concordancia con las observaciones vertidas en el Dictamen de orden N° 77, que el registro de llamadas ofrecido como prueba por la firma no comprende a la totalidad de las líneas utilizadas por CITIBANK para establecer los contactos telefónicos, según fuera informado por la propia denunciada a orden N° 65.

Que al respecto cabe señalar que de las 6 líneas telefónicas (8004446464, 8005558585, 8007776464, 8007776667, 8008888627 y 8008888787) que CITIBANK informó utilizar para contactar con fines publicitarios, el registro de llamadas salientes aportado solo comprende las líneas 8004446464 y 1147084900 (“Direccionamiento”). Por lo tanto la prueba presentada resulta incompleta e ineficaz para acreditar el debido cumplimiento a las obligaciones dispuestas por la Ley N° 26.951.

Que por todo lo expuesto, lo expresado por CITIBANK en su descargo en nada conmueve los elementos de juicio tenidos en cuenta al momento de labrar el Acta de Constatación y ante la falta de elementos de prueba suficientes para demostrar el cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la Ley 26.951 y su reglamentación, corresponde ratificar en todos sus términos el Acta de Constatación labrada.

Que por lo expuesto, corresponde el dictado de un acto administrativo sancionatorio con encuadre en el artículo 11 de la Ley N° 26.951 que dispone: “La autoridad de aplicación iniciará actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la presente. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las sanciones previstas en la ley 25.326”.

Que la postura adoptada encuentra su fundamento en que el eje central del procedimiento instaurado por la Ley N° 26.951 y sus normas reglamentarias es la manifestación efectuada por los particulares que, al inscribirse en el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME”, expresan su intención de no ser contactados por las empresas con el objeto de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes o servicios, utilizando los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades.

Que la infracción constatada encuentra su causa en el artículo 7° de la Ley N° 26.951 que dispone que 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 el sistema de “Gestión de Denuncias” implementado se basa en los datos objetivos aportados por los

denunciantes sustentando sus dichos, y “SUCURSAL CITIBANK N.A. REPUBLICA ARGENTINA”, por su parte y para eximirse de responsabilidad, debe acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la mencionada normativa.

Que los sujetos obligados por el artículo 7° de la Ley N° 26.951 deben brindar el registro de sus llamadas salientes provisto por la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones de la que fueran usuarios.

Que la autoridad de Aplicación, a los fines probatorios, debe tener en cuenta los elementos de hecho e indicios de carácter objetivos aportados por el denunciante que sustenten la situación fáctica debatida, quedando a cargo del denunciado acreditar que ha dado cumplimiento con las obligaciones establecidas, en la Ley N° 26.951 y en el artículo 11 del Decreto 2501/14.

Que en virtud de ello, se mantienen los cargos formulados en el acto cuestionado, consistentes en la comisión de UNA (1) infracción leve por no proporcionar en tiempo y forma la información solicitada por la Autoridad de Aplicación en el marco de sus competencias atribuidas- esto es, no informar en su debido momento las líneas que utiliza, respecto de su titularidad, para realizar la actividad regulada por la Ley N° 26.951 y CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) infracciones graves por realizar CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) contactos telefónicos con el objeto de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes o servicios utilizando los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, a líneas debidamente inscriptas en el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME”, en infracción al segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951 y conforme lo dispuesto en los puntos 1 inciso a) y 2 inciso n) del Anexo I a la Disposición N° 07 del 8 de noviembre de 2015 y sus modificatorias.

Que el Anexo II a la Disposición N° 7/05 y modificatorias establece que “Ante la comisión de INFRACCIONES LEVES se podrán aplicar hasta DOS (2) APERCIBIMIENTOS y/o una MULTA de PESOS UN MIL (\$ 1.000,00) a PESOS VEINTICINCO MIL (\$ 25.000,00)” y en el caso de las INFRACCIONES GRAVES la sanción a aplicar será de hasta CUATRO (4) APERCIBIMIENTOS, SUSPENSION DE UNO (1) a TREINTA (30) DIAS 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 citada 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 el cúmulo de infracciones puede dar lugar a montos muy elevados que resulten contrarios al logro de la finalidad preventiva o disuasoria de la sanción, pudiendo colocar al sancionado en un estado de imposibilidad de pago.

Que ante esa situación, la Disposición DI-2016-71-E-APN-DNPDP#MJ, del 13 de diciembre de 2016, prevé topes sancionatorios para cada uno de los niveles de “Graduación de Sanciones” previsto por la Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias.

Que aplicando el monto mínimo de PESOS VEINTICINCO MIL UNO (\$25.001,00), establecido para una infracción grave, a cada una de las CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) infracciones constatadas, resulta en una sanción pecuniaria de PESOS CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO SETENTA Y NUEVE (\$ 4.475.179,00) suma a la que debe adicionarse aún el correspondiente a la infracción leve antes referida.

Que en razón de ello, corresponde aplicar el tope de PESOS TRES MILLONES (\$3.000.000,00), previsto para la infracción de mayor cuantía.

Que en orden a la competencia de la autoridad que dicta el presente acto administrativo, resulta que por el artículo 19 de la Ley 27.275 se creó la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA como ente autárquico con autonomía funcional en la órbita de JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

Que por Ley 27.275, modificada por los Decretos 746 del 25 de septiembre de 2017 y 899 del 6 de noviembre 2017 se atribuyó al citado ente, la facultad de actuar como Autoridad de Aplicación de las Leyes 25.326 y 26.951. Así las cosas, la presente medida se dicta en virtud de las atribuciones conferidas por el artículo 29, inciso 1 apartado f) de la ley 25.326.

Que ha tomado la intervención que le compete la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES y la COORDINACIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS ambos de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Por ello,

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Aplícase a la empresa “SUCURSAL CITIBANK N.A. REPUBLICA ARGENTINA” CUIT N° 30-70835678-2, con domicilio constituido en Tucumán 1 Piso 4, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Estudio Beccar Varela), la sanción pecuniaria de PESOS TRES MILLONES (\$3.000.000,00) por encontrarse incurso en la comisión de UNA (1) infracción leve y CIENTO SETENTA Y NUEVE (179) infracciones graves, de conformidad con lo previsto en los Puntos 1 inciso a) y 2 inciso n) del Anexo I a la Disposición 7/05 y modificatorias, Puntos 1 y 2 del Anexo II y Disposición DNPDP N° 71/16.

ARTÍCULO 2º.- Regístrese, notifíquese a la empresa denunciada, y tómese nota en el REGISTRO DE INFRACTORES LEY N° 26.951; cumplido, archívese.