



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional

2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

Resolución

Número: RESOL-2021-16-APN-DNPDP#AAIP

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Lunes 1 de Marzo de 2021

Referencia: EX-2018-31900398- -APN-AAIP - RESOLUCION hace lugar parcialmente al recurso y deja sin efecto aplicación sanción infracción muy grave.

VISTO el EX-2018-31900398- -APN-AAIP, las Leyes Nros. 19.549, 25.326, 27.275 y 27.483, los Decretos Nros. 1759 del 3 de abril de 1972 (T.O. 2017), 1558 del 29 de noviembre de 2001 y modificatorio, 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 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales N° 7 del 8 de noviembre del 2005 y su modificatoria; y

CONSIDERANDO:

Que la Agencia de Acceso a la Información Pública (en adelante AAIP) dispuso, a través de la Resolución AAIP N° 158 del 30 de junio de 2020, aplicar a la firma “BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. (TARJETA CARREFOUR)” la sanción pecuniaria de PESOS CIENTO QUINCE MIL DOSCIENTOS (\$ 115.200,00), por haber incurrido en la comisión de UNA (1) infracción leve merituada en PESOS DIEZ MIL (\$10.000,00), UNA (1) infracción grave merituada en PESOS VEINTICINCO MIL CIEN (\$25.100,00) y UNA (1) infracción muy grave merituada en PESOS OCHENTA MIL CIEN (\$80.100,00), todo ello, de conformidad con lo previsto en los puntos 1, inciso a), 2, inciso b) y 3, inciso j) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias y los puntos 1, 2 y 3 del Anexo II a la Disposición mencionada.

Que la Resolución que se cuestiona se notificó a la interesada el 18 de diciembre de 2020.

Que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales tomó la intervención de su competencia mediante IF-2021-08893861-APN-DNPDP#AAIP e IF-2021-08893861-APN-DNPDP#AAIP.

Que el 07 de enero del corriente BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. (TARJETA CARREFOUR)” - en adelante BSF-, interpuso un recurso de reconsideración, el que se encuentra presentado en tiempo y forma conforme lo previsto en el artículo 84 del “Reglamento de Procedimiento Administrativos” aprobado por el Decreto N° 1759/72 (t.o. 2017).

Que en su escrito recursivo, la sancionada solicitó a este Organismo de Control, que se conceda el presente recurso y se dejen sin efecto las sanciones impuestas contra “BSF”.

Que en primer término, la firma argumenta que existieron circunstancias erróneas que la AAIP desconocía al momento de emitir la Resolución en cuestión. Detalla sobre las contrataciones previas que mantuvo el denunciante con “BSF” y con “Cardif Seguros S.A”, manifestando que el Sr. ██████ está relacionado con la entidad a través de un contrato de tarjeta de crédito que suscribió en forma personal en el mes de diciembre del año 2017 y adjunta copia del contrato.

Que, asimismo, expresa que para esa contratación el denunciante proveyó libre y voluntariamente determinada información personal como su nombre completo, domicilio, DNI, su número de teléfono celular, y que a través de la firma de ese contrato el denunciante obtuvo la Tarjeta Carrefour para realizar operaciones de compra en tiendas “Carrefour”, además de la posibilidad de acceder a descuentos, promociones, créditos, dinero en efectivo, y de adherir a la tarjeta algunos cargos por débito automático. Manifiesta que en el mismo momento también contrató un seguro con Cardif Seguros S.A., denominado “seguro de salud plus” y que también al realizar esa contratación, suministró datos personales que quedaron reflejados en esa solicitud, cuya copia adjunta a las presentes actuaciones. Aclara que en ambos supuestos los datos fueron provistos en forma libre y voluntaria por el denunciante.

Que por otra parte, señala que de estas dos primeras contrataciones surgen datos relevantes para esta causa: el primero de ellos es que el Sr. ██████ había formalizado un contrato con Cardif Seguros S.A. meses antes de la presentación de la denuncia ante la AAIP, mediante el cual él mismo había provisto a esa compañía aseguradora datos personales propios y, por otro lado, que de los términos y condiciones del contrato de la Tarjeta Carrefour surge que el denunciante prestó su consentimiento expreso, libre e informado para que BSF “solicite, suministre y trate” (entre otras facultades) los datos personales provistos por el denunciante “... con la finalidad de que el Titular [en este caso, el Sr. ██████] pueda recibir información publicitaria sobre productos, servicios, ofertas y promociones especiales...”. Reitera que el denunciante había prestado su consentimiento para que desde el banco se lo contactara para el ofrecimiento de productos, ofertas, servicios y promociones, como lo sería, por ejemplo, el ofrecimiento de un seguro.

Que, asimismo, y con relación al llamado efectuado al Sr. ██████ la denunciada expresa que ese llamado fue realizado por el propio Banco de Servicios Financieros S.A. y se le ofreció contratar un seguro de “compra protegida”, que brindaría Cardif Seguros S.A. Señala que en tal oportunidad se le indicó al denunciante: “Me estoy comunicando de Tarjeta Carrefour” para ofrecerle “... un servicio de la Tarjeta Carrefour”, de conformidad con lo indicado en la cláusula 21 del contrato de tarjeta. Manifiesta que, incluso, en dicho llamado se le consultó al Sr. ██████ para corroborar sus datos por teléfono (requisito de seguridad para la contratación), y que la primera reacción del denunciante fue no estar de acuerdo en que se le pidan datos personales por teléfono o en tener que brindar los mismos telefónicamente. Como consecuencia de ello, la representante le aclara al Sr. ██████ que lo único que se pretendía es corroborar sus datos personales que el banco ya tiene - por haber sido provistos en oportunidad de haber contratado la Tarjeta Carrefour – y el denunciante accede y confirma los datos que le son consultados. Luego, “BSF” manifiesta que desde ese área – seguros - se le indicó al denunciante que no tenía registrado su correo electrónico, y se le solicita el mismo. Se le aclara, sin embargo, que en caso de que prefiera no informarlo, se le pueden brindar los datos del sitio en internet para que pueda acceder y descargar de allí documentación y demás información correspondiente al seguro ofrecido, pero el Sr. ██████ decidió brindar su email.

Que, por otra parte, “BSF” señala que no solo se encontraba habilitado para realizar la llamada con fines promocionales al Sr. ██████ en virtud de lo establecido en la cláusula 21 del contrato de tarjeta sino que, además, “BSF” es agente institorio de Cardif Seguros S.A., y por lo tanto, puede ofrecer y promover la contratación de seguros emitidos por esa compañía.

Que en tal sentido, expresa que actuó conforme a derecho tanto en la comunicación al Sr. [REDACTED] como en el ofrecimiento del seguro. Agrega que en ninguno de estos supuestos estuvo actuando fuera de lo que tanto la ley como los términos de la contratación con el denunciante, le habilitaban a hacer y que no se advierte aquí ninguna infracción a norma alguna de la Ley de Protección de Datos Personales.

Que por último, indica que con las aclaraciones brindadas en su escrito recursivo, más la documentación que se aporta como prueba, queda acreditado que no existió en ningún momento cesión alguna de los datos personales del Sr. [REDACTED] ni a Cardif Seguros S.A. ni a nadie, lo que también desvirtúa la causa de la sanción impuesta.

Que cabe señalar que los argumentos expuestos precedentemente por “BSF” respecto a dejar sin efecto la sanción correspondiente a una INFRACCIÓN MUY GRAVE por: “...Ceder ilegítimamente los datos de carácter personal fuera de los casos en que tal accionar esté permitido...” resultan convincentes a este Organismo, toda vez que la sancionada acredita mediante la documentación acompañada que el Sr. [REDACTED] está relacionado con la entidad a través del contrato de Tarjeta de Crédito, el cual suscribió en forma personal en el mes de diciembre del año 2017, así como también acompaña el documento firmado por el denunciante mediante el cual contrató un seguro con la compañía Cardif Seguros S.A. denominado “seguro de salud plus”.

Que en dichos documentos queda reflejado que el Sr. [REDACTED] suministró sus datos personales al hacer las contrataciones. Los mismos fueron provistos en forma libre y voluntaria por él, y se encuentran plasmados en el contrato y en la solicitud del seguro, suscriptos por el denunciante, circunstancia que acredita la sancionada en estos autos con la documentación que adjunta.

Que también cabe señalar que mediante la cláusula 21 del citado contrato se le requirió al denunciante su consentimiento para tratar sus datos personales en forma automatizada con el objeto de utilizarlos para que el titular “pueda recibir información publicitaria sobre productos, servicios, ofertas y promociones especiales” que se deriven directa o indirectamente del contrato.

Que, asimismo, surge de la grabación de la llamada telefónica presentada por “BSF” que el Sr. [REDACTED] fue debidamente informado del seguro – que luego se le facturó - y que aceptó contratar el mismo.

Que además, esta AAIP ha constatado que el Banco de Servicios Financieros S.A. es agente institorio de Cardif Seguros S.A., conforme surge del Registro de Agentes Institorios de la Superintendencia de Seguros de la Nación y, como tal, se encuentra facultado para celebrar contratos de seguros en su nombre. En virtud de ello, ofreció al Sr. [REDACTED] la contratación de un seguro emitido por la mencionada compañía, al cual accedió –tal como surge de la solicitud de adhesión mencionada anteriormente y del llamado telefónico-.

Que por lo expuesto, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta correspondiente a una INFRACCIÓN MUY GRAVE por “...Ceder ilegítimamente los datos de carácter personal fuero de los casos...”, de conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales.

Que por otra parte, “BSF” plantea la nulidad de la Resolución sancionatoria por contener vicios en la causa, la motivación y la finalidad.

Que al respecto “BSF” señala que las sanciones impuestas a través de la Resolución N° 158/2020 carecen de causa, en tanto se fundan en los dichos del denunciante y que se ha probado que son erróneos y, en algunos casos, falsos.

Que asimismo alega que la AAIP omitió cumplir con uno de los principios rectores de todo procedimiento

administrativo que es la búsqueda de la verdad jurídica objetiva, dando automáticamente por sentado el incumplimiento de su mandante. Manifiesta, además, que al recibir la notificación de la Resolución, se tuvo conocimiento de la existencia de citaciones remitidas a “BSF”, meses atrás, como el acta mediante la cual se emplazó a la denunciada a presentar su descargo y a brindar explicaciones e información relacionada con esta causa. Al respecto expresa que se desconocen los motivos por los cuales esas notificaciones nunca fueron recibidas ni registradas, lo que explica que los fundamentos que aquí se exponen no hayan sido presentados con anterioridad.

Que con relación a la sanción impuesta por la falta de respuesta a los pedidos de informes efectuados por el Sr. [REDACTED] “BSF” señala que *“no se registra en el Centro de Atención al Cliente de la entidad ningún correo electrónico del Sr. [REDACTED] solicitando los datos que fueran manifestados en la denuncia”*.

Que sobre este último punto, la sancionada se contradice toda vez que el denunciante acompaña los correos electrónicos enviados a clientes@tarjetacarrefour.com.ar.

Que en tal sentido, por *“No atender en tiempo y forma la solicitud de acceso, rectificación o supresión de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda”*, corresponde ratificar la aplicación de una sanción por incurrir en una infracción grave, toda vez que la entidad no ha brindado respuesta a los sendos reclamos enviados por el denunciante mediante correo electrónico, conforme punto 2, inciso b) de la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias.

Que, asimismo, corresponde señalar que, con motivo de la denuncia interpuesta por el Sr. [REDACTED] contra “BSF” por presunta cesión ilícita de datos, la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, DNPDP) de la AAIP procedió, en cumplimiento con sus atribuciones y facultades, a intimar a la sancionada mediante informe N° IF-2018-48644232-APN-DNPDP#AAIP para que en el plazo máximo de DIEZ (10) días hábiles de recibida la misma informara si cedió los datos personales del Sr. [REDACTED] titular del DNI N° [REDACTED] y, en caso afirmativo, indicara: a) los datos personales involucrados en la cesión, b) finalidad de la cesión y c) identificación del cesionario. Asimismo, se le requirió que acreditara haber cumplido con los requisitos de validez de la cesión, de conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 25.326; todo ello bajo apercibimiento de lo establecido en la Disposición DNPDP N° 7 del 8 de noviembre del 2005 y sus modificatorias.

Que la intimación transcrita fue cursada mediante Nota N° NO-2018-48644436-APN-DNPDP#AAIP y notificada el 08 de octubre de 2018, conforme surge del aviso de retorno remitido por el Correo Oficial de la República Argentina, agregado a orden N° 17. Sin embargo, y pese a encontrarse debidamente notificada, la requerida no dio respuesta a la intimación cursada por este Organismo.

Que al respecto cabe señalar que la Disposición DNPDP N° 7/2005 y sus modificatorias clasifica como una infracción leve la conducta de *“No proporcionar en tiempo y forma la información que solicite la DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas”* - conforme el punto 1, inciso a) del Anexo I a la Disposición citada-.

Que además, siguiendo el procedimiento especial dispuesto por el Decreto N° 1558 del 29 de noviembre del 2001 y su modificatorio, ante la falta de respuesta de “BSF”, se labró el Acta de Constatación el 6 de Febrero de 2019, por la que se constató la comisión de UNA (1) una infracción leve consistente en *“No proporcionar en tiempo y forma la información que solicite la DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES en el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas”*, UNA (1) infracción grave consistente en *“No atender en*

tiempo y forma la solicitud de acceso, rectificación o supresión de los datos personales objeto de tratamiento cuando legalmente proceda”, y UNA (1) infracción muy grave consistente en “Ceder ilegítimamente los datos de carácter personal fuera de los casos en que tal accionar esté permitido”, todo ello, conforme los puntos 1, inciso a), 2 inciso b) y 3 inciso j) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias, respectivamente.

Que labrada el Acta de Constatación se otorgó a “BSF” un plazo de DIEZ (10) días hábiles para que presentara su descargo y ofreciera las pruebas que hacen a su derecho, pero pese a haber sido notificada el 27 de Septiembre del año 2019 –conforme surge de la constancia agregada a orden N° 30 - , la denunciada no presentó descargo algo.

Que en relación a los dichos y argumentos de la sancionada en cuanto a las notificaciones que han recibido “...Se desconocen los motivos (probablemente traspapelamiento) por los cuales esas notificaciones nunca fueron recibidas ni registradas,...”, resultan falsos toda vez que quedan acreditados con los avisos de retorno que las piezas postales fueron recibidas por la denunciada los días 08 de octubre del 2018 y 27 de septiembre del 2019.

Que por los motivos expuestos, corresponde desestimar el planteo de vicios en la causa del acto.

Que, asimismo, la sancionada plantea vicios en la motivación del acto. Expresa que, si bien la Resolución presenta un desarrollo de hechos y derecho, el mismo es erróneo, lo que supone un cumplimiento defectuoso de la motivación.

Que en sentido contrario a lo expresado por la sancionada, cabe destacar que la Resolución recurrida posee indicación precisa de la conducta infraccionada, la sanción que acarrea la infracción, la indicación de la normativa violada; como así también una descripción de los hechos que están plasmados en el expediente. En el acto cuestionado, se indicaron las razones y las circunstancias de hecho y de derecho que llevaron a este órgano de control al dictado del mismo. En todos sus considerandos se 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 en consecuencia, no resulta procedente el planteo de nulidad del acto administrativo por vicio en la motivación.

Que, en conclusión, corresponde hacer lugar parcialmente al recurso de reconsideración interpuesto por la firma “BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. (TARJETA CARREFOUR)” contra la Resolución N° 158 del 30 de junio de 2020, y dejar sin efecto la aplicación de la sanción por infracción muy grave, por los argumentos esgrimidos precedentemente.

Que ante ausencia del titular de la AAIP y a los efectos de garantizar el normal desenvolvimiento del organismo, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución AAIP N° 30 del 14 de mayo de 2018, se ha encomendado la atención del despacho y la resolución de los 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, delegándose la firma correspondiente.

Que la Coordinación de Asuntos Jurídicos de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA tomó la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en virtud de las atribuciones conferidas por los artículos 84 del Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto 1759/72 (T.O. 2017).

Por ello,

EL DIRECTOR NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA DE ACCESO
A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º.- Hácese lugar parcialmente al Recurso de Reconsideración interpuesto por la firma “BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A (TARJETA CARREFOUR)” contra la Resolución AAIP N° 158 del 30 de junio de 2020, y dejase sin efecto la aplicación de la sanción por la comisión de UNA (1) infracción muy grave, por lo motivos que dan cuenta los considerandos de la presente medida.

ARTÍCULO 2º.- Confírmase lo resuelto mediante la Resolución AAIP N° 158 del 30 de junio de 2020, en cuanto se refiere a la sanción aplicada a “BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. (TARJETA CARREFOUR)” por la comisión de UNA (1) infracción leve merituada en PESOS DIEZ MIL (\$10.000,00), UNA (1) infracción grave merituada en PESOS VEINTICINCO MIL CIEN (\$25.100,00).

ARTÍCULO 3º.- Hácese saber a la interesada que el 23 de abril de 2020, esta AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA dictó la Resolución N° 83/2020, 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.

ARTÍCULO 4º.- Notifíquese a “BANCO DE SERVICIOS FINANCIEROS S.A. (TARJETA CARREFOUR)” en los términos del artículo 40 del Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto N° 1759/72 (T.O. 2017).

ARTÍCULO 5º.- Tómese nota en el Registro de Infractores Ley 25.326; cumplido, archívese.

Digitally signed by CIMATO Eduardo Hernan
Date: 2021.03.01 09:44:39 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: 2021.03.01 09:44:48 -03:00