



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Resolución

Número:

Referencia: EX-2020-00440811- -APN-DNPDP#AAIP. Resolución sancionatoria

VISTO el EX-2020-00440811- -APN-DNPDP#AAIP, las Leyes Nros. 19.549, 25.326, 26.951 y 27.275; los Decretos Nros. 1759 del 3 de abril de 1972 (T.O. 2017), 1558 del 29 de noviembre de 2001, 2501 del 17 de diciembre de 2014, 746 del 25 de septiembre de 2017, 899 del 3 de noviembre de 2017 y 110 del 9 de marzo de 2022; las Disposiciones DNPDP N° 7 de 8 de noviembre de 2005 y sus modificatorias y 71-E de 13 de diciembre de 2016; y

CONSIDERANDO:

Que por las actuaciones mencionadas en el VISTO tramita el procedimiento sancionatorio iniciado contra la firma “AMX ARGENTINA S.A.” (en adelante también “AMX”) por infracciones a la Ley N° 26.951 y sus normas complementarias.

Que de la planilla de denuncias agregada bajo IF-2020-04810255-APN-DNPDP#AAIP, surge que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante Dirección Nacional o DNPDP) de la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA recibió SETECIENTAS SETENTA Y CINCO (775) denuncias contra “AMX” por contactar a los denunciantes en infracción a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7 de la Ley N° 26.951.

Que mediante la NO-2020-04617678-APN-DNPDP#AAIP la Dirección Nacional intimó a la firma “AMX ARGENTINA S.A.”, a fin de que acreditara el cumplimiento de la Ley N° 26.951, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del decreto N° 2501/14 en relación a los SETECIENTOS SETENTA Y CINCO (775) contactos telefónicos denunciados en el sistema de gestión de denuncias de este organismo de control.

Que además se le solicitó que informara si realiza la actividad regulada por la Ley N° 26.951 mediante recursos propios -en cuyo caso debía informar los números telefónicos que utiliza para realizar los contactos, o bien, mediante empresas tercerizadas o subcontratadas, debiendo informar sus datos identificatorios y el cumplimiento por parte de estas de las obligaciones establecidas por la Ley N° 26.951.

Que finalmente, se le requirió que de considerar aplicable la excepción del artículo 8°, inciso d) de la referida ley, acreditara la calidad de cliente de los denunciantes y el vínculo contractual, objeto y contenido del contacto telefónico con transcripción del mensaje comunicado.

Que todo ello, bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias.

Que el 7 de febrero de 2020 “AMX ARGENTINA S.A.” se presentó en el marco de estas actuaciones solicitando una prórroga a fin de dar respuesta a la intimación cursada, la cual fue concedida por un plazo de DIEZ (10) días hábiles

administrativos mediante NO-2020-10806048-APN-DNPDP#AAIP y notificada el día 19 de febrero de 2020 (v. IF-2020-11412130-APN-DNPDP#AAIP).

Que vencido el plazo otorgado, la firma contestó la intimación cursada, presentando su descargo en forma extemporánea. No obstante, en virtud del principio de búsqueda de la verdad material y a fin de no afectar el derecho de defensa de la sumariada, se procedió a analizar dicho descargo.

Que en su presentación, “AMX ARGENTINA S.A.” manifestó que, entre las denuncias notificadas, existen casos que debieron ser desestimados debido a que en la descripción del llamado se denunciaron empresas distintas o directamente se omitió denunciar empresa alguna.

Que en función de tal argumento, la DNPDP realizó un análisis de los datos proporcionados por la denunciada, verificando cada una de las denuncias, considerando que deben ser desestimadas OCHO (8) de ellas, las identificadas como N° 335, 406, 433, 574, 651, 705, 748 y 763, debido a que se detectó una posible no correspondencia teniendo en cuenta su descripción.

Que, con respecto a las restantes denuncias referidas por “AMX” se concluyó que no corresponde desestimarlas, ya que han sido interpuestas válidamente y en cumplimiento con los requisitos exigidos por el Decreto N° 2501/14.

Que seguidamente, “AMX” indicó que en algunos casos no se identifican las líneas desde las cuales se habrían originado los contactos telefónicos denunciados, o bien, el número del denunciante coincide con el número del denunciado, para lo que también proporciona un listado a fin de su verificación.

Que al respecto, la Dirección Nacional señaló que el Decreto N° 2501/14, reglamentario de la Ley N° 26.951, en el artículo 10 de su Anexo I, detalla una serie de requisitos que debe cumplir el denunciante al momento de interponer la denuncia, disponiendo que el número de teléfono del denunciado debe ser aportado solo si se lo conociera.

Que esta previsión es absolutamente razonable toda vez que si se exigiera la información referida, los titulares/usuarios de las líneas que no cuenten con identificador de llamadas, o bien hubieran sido contactados con un ID bloqueado, estarían imposibilitados de hacer cumplir la ley o denunciar presuntos incumplimientos.

Que por otra parte, la DNPDP destacó que del total de SETECIENTAS SETENTA Y CINCO (775) denuncias, “AMX ARGENTINA S.A.” realizó un análisis sólo de las que a su entender cuentan con información completa. Al respecto analizó un total de SETECIENTAS DIEZ (710) denuncias, de las cuales refirió que solo SEIS (6) se realizaron en las fechas indicadas.

Que también informó que la línea [REDACTED] es propiedad de “AMX ARGENTINA S.A.”, y se trata de un conmutador automático de cobranzas con el que se realizan contactos cuyo motivo no es un fin publicitario, y que el contacto con la línea [REDACTED] fue realizado con motivo de cobranzas, por lo que estaría amparado por la excepción del artículo 8 de la Ley N° 26.951.

Que al respecto, la DNPDP señaló que no procede la excepción invocada para ese supuesto, debido a que no ha sido acreditada la calidad de cliente ni el vínculo contractual, como tampoco que el motivo de los contactos denunciados haya sido por el objeto estricto del vínculo entre denunciante y denunciada.

Que, asimismo, en su descargo la empresa alegó que de brindar el registro completo de sus llamadas salientes se configuraría una violación a la Ley N° 19.798, puesto que conforme esa norma, solo un juez puede solicitar la información requerida.

Que sobre este planteo, se destacó que la inviolabilidad de la correspondencia implica un espacio de abstención estatal respecto de las comunicaciones interpersonales, de cuyo contenido el estado no puede interiorizarse, salvo en el caso que la misma tenga consecuencias fuera de la esfera íntima del titular, como los casos en los que constituya un elemento de prueba de un delito o tenga efectos respecto de terceros.

Que se indicó que en el caso bajo análisis, los denunciantes le atribuyen a la firma contactos telefónicos realizados en violación a la Ley N° 26.951, motivo por el cual dichas comunicaciones no constituyen el ámbito de privacidad de la empresa.

Que además, brindar el registro de llamadas referido a las líneas que utiliza la empresa para efectuar campañas publicitarias no supone una interceptación en los términos de la Ley de Telecomunicaciones, ya que lo solicitado por este Organismo de Control alude exclusivamente a la verificación de la existencia o no, de los números denunciantes en dicho registro, permitiendo de este modo que la denunciada pruebe que no contactó a las líneas referidas.

Que por otra parte, se señaló que “AMX ARGENTINA S.A.” resulta ser titular de las llamadas cuya información se requiere, motivo por el cual no puede alegar una violación al secreto de sus propias comunicaciones, ya que quien la estaría dando a conocer es la propia persona que las ha emitido. La información solicitada por este organismo ha sido requerida en el marco de un sumario administrativo iniciado contra la firma como consecuencia de las denuncias e informaciones objetivas aportadas por los denunciantes, y que tal solicitud fue formulada dentro de las competencias que tiene este organismo como Autoridad de control, a fin de velar por el cumplimiento de la norma presuntamente infringida.

Que la firma también argumentó que la información solicitada es violatoria de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, y que la Dirección Nacional no dio fundamentos relativos a la seguridad pública, defensa nacional o salud pública que permitan relevarla del deber de confidencialidad.

Que al respecto se destacó que dicho argumento es incorrecto, ya que el artículo 29 de la ley citada, faculta al órgano de control para solicitar información a las entidades públicas y privadas, previendo que éstas deberán proporcionar los antecedentes, documentos, programas u otros elementos relativos al tratamiento de datos personales que se le requieran.

Que, asimismo, se señaló que brindar el registro de llamadas salientes, no constituye una obligación legal en si misma que la denunciada deba cumplir, sino la única prueba eficaz para acreditar que no realizó los contactos telefónicos en infracción al artículo 7° de la Ley N° 26.951 que le son atribuidos.

Que en relación al requerimiento de informar si realiza la actividad regulada por la Ley N° 26.951 a través de empresas tercerizadas o subcontratadas mediante call center o similar, la denunciada se limitó a expresar que no ha realizado los contactos a los números denunciados, sin brindar la información solicitada por la Dirección Nacional.

Que finalmente, la firma reiteró que no ha efectuado contactos telefónicos a través de sus canales oficiales a los números inscriptos detallados en el listado de denuncias.

Que en dicho contexto, dado que la denunciada no informó si realiza la actividad regulada por la ley N° 26.951 por cuenta propia, o a través de terceros o subcontratados, como así tampoco aportó elementos de prueba suficientes para demostrar el cumplimiento de las obligaciones que le impone la mencionada ley, se labró el acta de constatación identificada como “ACTA-2020-46738678-APN-DNPDP#AAIP”.

Que a través de la misma se concluyó la comisión por parte de “AMX ARGENTINA S.A.” de UNA (1) infracción leve, consistente en no proporcionar en tiempo y forma la información solicitada por la Autoridad de Aplicación de la Ley N° 26.951, conforme lo dispuesto en el punto 1, inciso a) del Anexo I de la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias.

Que a su vez, se constató la comisión por parte de “AMX ARGENTINA S.A.” de SETECIENTAS SESENTA Y SIETE (767) infracciones graves por realizar contactos a líneas inscriptas en el Registro Nacional No Llame, en infracción al artículo 7° de la Ley N° 26.951 y de conformidad con lo dispuesto por el punto 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición N° 7/05 y modificatorias.

Que tal como surge de lo informado a través del IF-2020-83758638-APN-DNPDP#AAIP, la mencionada Acta fue debidamente notificada el 26 de noviembre de 2020.

Que como consecuencia de ello, la firma solicitó la vista de las actuaciones, la cual fue concedida por el término de DIEZ

(10) hábiles administrativos mediante IF-2020-85950733-APN-DPP#AAIP y notificada el 12 de enero de 2021.

Que conforme surge de la constancia agregada a orden 34, en fecha 15 de enero de 2021 se formalizó la vista requerida con el envío digital de las actuaciones a la denunciada.

Que, ahora bien, encontrándose debidamente notificada y habiendo transcurrido el plazo otorgado, “AMX ARGENTINA S.A.” no presentó descargo alguno, por lo que corresponde ratificar en todos sus términos las infracciones constatadas en el acta “ACTA-2020-46738678-APN-DNPDP#AAIP” labrada el 21 de julio de 2020.

Que cabe señalar que dichas infracciones 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 el artículo 11 de la referida ley 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 por su parte, el artículo 11 del Anexo I al Decreto N° 2501/14 prevé que “*En caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley N° 26.951 y de la presente Reglamentación, con excepción de lo relativo a los requisitos necesarios para formular la denuncia, el procedimiento continuará aplicándose según lo previsto para las denuncias por incumplimiento del Capítulo VI, artículo 31, apartado 3 de la Reglamentación de la Ley N° 25.326 y su modificatoria, aprobada por el Decreto N° 1558/01*”.

Que a los efectos de la graduación de la sanción, deberá tomarse en consideración que la firma ha incurrido en UNA (1) infracción leve y SETECIENTAS SESENTA Y SIETE (767) infracciones graves, en los términos de los puntos 1, inciso a) y 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y sus modificatorias.

Que la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias establece en el Anexo II que en el caso de INFRACCIONES LEVES la sanción a aplicar será de hasta DOS (2) apercibimientos y/o 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; 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 de acuerdo a lo previsto por el punto 7) del citado Anexo II, cada infracción deberá ser sancionada en forma independiente, debiendo acumularse cuando varias conductas sancionables se den en las mismas actuaciones.

Que en tal sentido, aplicando el monto mínimo de PESOS VEINTICINCO MIL UNO (\$ 25.001,00), establecido para una infracción grave, a cada una de las SETECIENTAS SESENTA Y SIETE (767) infracciones constatadas, resulta en una sanción pecuniaria de PESOS DIECINUEVE MILLONES CIENTO SETENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SESENTA Y SIETE (\$19.175.767,00), suma a la que debe adicionarse el monto correspondiente a la infracción leve antes referida.

Que en virtud de lo establecido por el inciso b) del artículo 1° de la Disposición DNPDP N° 71/16 para aquellos actos administrativos condenatorios que incluyan más de una sanción pecuniaria por idéntica conducta sancionable, corresponde aplicar el tope previsto en PESOS TRES MILLONES (\$ 3.000.000.-).

Que como consecuencia de lo expuesto, y teniendo en consideración los antecedentes acumulados a los presentes actuados, se concluye que, en función de lo establecido por el artículo 11 de la Ley N° 26.951, corresponde aplicar a AMX ARGENTINA S.A. la sanción contemplada en artículo 31 de la Ley N° 25.326, normas reglamentarias y complementarias; consistente en una multa por suma de PESOS TRES MILLONES (\$ 3.000.000.-).

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 7° inciso d) de la Ley N° 19.549, la COORDINACIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente se dicta en uso de las facultades conferidas por los artículos 19 de la Ley N° 27.275, 9 y 11 de la Ley N° 26.951.

Por ello,

LA DIRECTORA DE LA
AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Aplíquese a la empresa “AMX ARGENTINA S.A.”, CUIT 30-66328849-7, con domicilio en Av. de Mayo N° 878 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la sanción contemplada en artículo 31 de la Ley N° 25.326, normas reglamentarias y complementarias; consistente en una multa por suma de PESOS TRES MILLONES (\$ 3.000.000.-), por la comisión de UNA (1) infracción leve y SETECIENTAS SESENTA Y SIETE (767) infracciones graves, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951, en los puntos 1, inciso a) y 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias y el tope establecido en la Disposición DNPDP N° 71/16.

ARTÍCULO 2°.- Notifíquese al “AMX ARGENTINA S.A.”, 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 del plazo de DIEZ (10) días, de acuerdo con lo normado por el artículo 84 del Reglamento de Procedimientos Administrativos. Decreto N° 1759/72 T.O. 2017.

ARTÍCULO 3°.- Tómese nota en el REGISTRO DE INFRACTORES LEY N° 26.951.

ARTÍCULO 4°.- Comuníquese, regístrese y cumplido, oportunamente, archívese.