



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Resolución

Número:

Referencia: EX-2018-22520618- -APN-AAIP. Resolución Sancionatoria

VISTO el EX-2018-22520618- -APN-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 y modificatorios, 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 PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A. (en adelante también “PROSEGUR”) por infracciones a la Ley N° 26.951 y sus normas complementarias.

Que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante Dirección Nacional o DNPDP) de la Agencia de Acceso a la Información Pública recibió DOSCIENTAS TREINTA Y CUATRO (234) denuncias contra la firma “PROSEGUR”, por contactar a los denunciantes en infracción a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951.

Que, como consecuencia de ello, mediante NO-2018-24741364-APN-DNPDP#AAIP, la Dirección Nacional intimó a “PROSEGUR” para que en el plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos de notificada la misma, proceda a: 1) constituir domicilio en el radio de la Ciudad de Buenos Aires y acredite personería bajo apercibimiento de tenerlo por no presentado; 2) renovar la habilitación de usuario autorizado para la descarga de la lista de inscriptos en el mencionado Registro, conforme lo disponía la entonces vigente Disposición DNPDP N° 17/16; 3) acreditar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley N° 26.951 en los términos del artículo 11 in fine del Decreto Reglamentario N° 2501/2014 con relación a los DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO (234) contactos denunciados; 4) informar si realiza la actividad regulada por Ley N° 26.951 mediante recursos propios, debiendo indicar la totalidad de los números telefónicos que utiliza para realizar el contacto o si, por el contrario, terceriza o subcontrata dicha actividad mediante empresas de call center o similar, debiendo en dicho caso informar sus datos identificatorios y acreditar el cumplimiento de la Ley N° 26.951 por parte de éstas.

Que finalmente, para el supuesto en que considerase aplicable la excepción prevista en el artículo 8°, inciso d), se le requirió que acreditara la calidad de clientes de los denunciados, el tipo de vínculo contractual, y el objeto y contenido del mensaje, todo ello bajo apercibimiento de aplicar las sanciones previstas en la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias.

Que conjuntamente con la requisitoria, se corrió traslado del listado de denuncias recibidas por la DNPDP, obrante bajo IF-2018-23009695-APN-DNPDP#AAIP.

Que, notificada de la intimación cursada en fecha 30 de enero de 2018 (v. orden 13), “PROSEGUR” solicitó la vista de las actuaciones y una prórroga a los efectos de recabar la información y documentación solicitada mediante la presentación obrante bajo RE-2018-26970594-APN-AAIP.

Que seguidamente, a través del informe identificado como PV-2018-27529841-APN-DNPDP#AAIP, se concedió la prórroga solicitada por el plazo de DIEZ (10) días hábiles administrativos, instándola al cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley N° 26.951, dentro del nuevo plazo otorgado, la cual fue notificada en fecha 12 de enero de 2021 (v. IF-2021-07076940-APN-DNPDP#AAIP).

Que así las cosas, la sumariada realizó una presentación indicando que la única empresa del GRUPO PROSEGUR que realiza publicidad, oferta y/o venta de servicios mediante llamados telefónicos es PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A., la cual se encuentra inscripta en el Registro Nacional “No Llame”.

Que, por lo anterior, la Dirección Nacional procedió a intimar nuevamente mediante Nota NO-2018-31474142-APN-DNPDP#AAIP a la firma PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A., en idénticos términos que la realizada el orden N° 7.

Que notificada la nueva intimación cursada, la empresa PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A. manifestó que, con fecha 20 de julio de 2018, renovó su habilitación de usuario autorizado para la descarga de la lista de inscriptos en el Registro Nacional “No Llame”, acreditándolo en las presentes actuaciones.

Que, asimismo, explicó que la venta y promoción del servicio prestado por la firma es tercerizado a través de CINCO (5) empresas, las cuales identificó e informó las líneas telefónicas utilizadas para realizar los contactos, conforme surge de la documental aportada por la denunciada. A su vez, en el orden N° 28 indicó realizar llamadas de publicidad desde la línea 11-4588-5600, de su titularidad.

Que tal como surge en la intimación cursada, la Dirección Nacional le solicitó a PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A. que acreditara, mediante el aporte del registro de llamadas salientes, haber dado cumplimiento con las obligaciones impuestas por Ley N° 26.951, ya sea que realice la actividad regulada por la ley mediante recursos propios o a través de empresas tercerizadas que actúan por su cuenta y orden.

Que, por su parte, la denunciada se limitó a brindar las líneas telefónicas utilizadas por sus empresas subcontratadas, no acreditando, por medio del aporte de llamadas salientes, haber dado cumplimiento con lo dispuesto en la citada Ley.

Que la DNPDP puntualizó que lo solicitado se encuentra previsto en el artículo 11 del Decreto Reglamentario de la Ley N° 26.951 el cual establece que “...en el procedimiento probatorio de las actuaciones llevadas a cabo por la Autoridad de Aplicación, los sujetos obligados por el artículo 7° de la Ley N° 26.951 deberán brindar el registro de sus llamadas salientes provisto por la empresa proveedora del servicio de telecomunicaciones de la que fueran usuarios”.

Que a su vez, se señaló que la omisión de aportar los registros, no constituye un incumplimiento en sí mismo, sino que coloca a la infractora en estado de indefensión que ella misma se provoca.

Que son las empresas denunciadas las que se encuentran en mejores condiciones de ofrecer prueba que respalde el cumplimiento de la Ley N° 26.951; quedando a su cargo acreditar que han actuado en observancia a las obligaciones allí establecidas, extremo que no ha sido demostrado en autos.

Que, por otra parte, la firma requirió en su presentación, que la Autoridad de Aplicación ordene el libramiento de oficios a las empresas tercerizadas, enumeradas por ella con anterioridad, a fin de que éstas actualicen la información de sus números telefónicos y acompañen el listado de llamadas salientes, utilizadas en las fechas en que fueron realizadas las denuncias.

Que, con respecto a lo anterior, se aclaró que, las empresas subcontractadas y/o tercerizadas mencionadas actúan por cuenta y orden de PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A., a la cual le corresponde requerir la información solicitada por esta Dirección Nacional, en virtud de la responsabilidad que le concierne por detentar la calidad de beneficiaria directa, conforme el artículo 7 del Decreto Reglamentario N° 2501/2014 de la Ley N° 26.951.

Que en virtud de ello se señaló que resulta improcedente pretender que sea la Autoridad de Aplicación quien supla su actividad procesal probatoria ya que ello constituye una carga propia de la parte interesada en desacreditar el incumplimiento que prima facie se le imputa.

Que seguidamente, la empresa manifestó que la línea telefónica [REDACTED] correspondiente a la denunciante María Victoria Cosia, se encuentra entre sus clientes, e indicó haber acompañado una copia de la última factura, a fin de acreditar el vínculo.

Que al respecto, la DNPDP destacó que entre la documentación aportada no se encuentra la factura mencionada. Sin perjuicio de ello, de acuerdo a lo verificado en la planilla de denuncias de orden N° 3 (denuncia n° 58), y lo expresado por PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A., se constató que María Victoria Cosia es cliente de la firma; ello así ya que en su denuncia manifestó textualmente *"Una grabación ofreciendo una promoción para contratar el servicio. Cabe aclarar que yo ya soy usuaria de esa empresa de alarmas"*.

Que por ello, se determinó desestimar dicha denuncia.

Que por otra parte, PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A., señaló que existen disposiciones legales relacionadas con la confidencialidad de las comunicaciones que impiden a las compañías presentar la información demandada.

Que con respecto a lo anterior, la Dirección Nacional hizo saber que la información requerida se solicita en el marco de un sumario administrativo iniciado contra la firma y como consecuencia de las propias denuncias e informaciones objetivas aportadas por los denunciantes quienes han brindado voluntariamente sus datos personales a esta autoridad de control al momento de registrar sus líneas telefónicas en el Registro Nacional "No Llame" y al completar el formulario de denuncia por incumplimientos a la Ley N° 26.951.

Que por lo tanto, se indicó que resulta improcedente que la denunciada invoque la confidencialidad de los datos personales para evitar cumplir con lo solicitado.

Que por último, al momento de ofrecer la prueba que considera esencial para ejercer adecuadamente su derecho

de defensa, la firma adujo que cuando se trata de un procedimiento administrativo, rige el principio de “verdad material” y es la Administración quien tiene la obligación de instruir el procedimiento.

Que respecto al planteo precedente, se aclaró que la Administración Pública se rige por el principio de oficialidad y por la búsqueda de la verdad objetiva y por ese motivo cobra importancia la doctrina de las cargas probatorias dinámicas, que consiste en imponer el peso de la prueba en cabeza de aquella parte que se encuentre en mejores condiciones de probar; en este caso la denunciada, quien puede demostrar la existencia o no de los contactos telefónicos que se le atribuyen. Como ya ha sido mencionado, no es la Autoridad de Aplicación la que debe suplir la carga probatoria de la parte denunciada.

Que en dicho contexto, se labró el acta de constatación identificada como “ACTA-2020-25778997-APN-DNPDP#AAIP”, a través de la cual se concluyó que la conducta de “PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A.” de contactar en infracción al artículo 7 de la Ley N° 26.951 a DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) líneas debidamente inscriptas en el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME” encuadra en la comisión de DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) infracciones graves, conforme lo dispuesto en el punto 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y modificatorias.

Que, encontrándose debidamente notificada del acta labrada en fecha 27 de noviembre de 2020, conforme surge de la constancia obrante bajo IF-2020-83768422-APN-DNPDP#AAIP, la denunciada solicitó una prórroga, la cual fue concedida con fecha 4 de enero de 2021 y notificada el 12 de enero de 2021.

Que, posteriormente la firma efectuó una presentación con fecha 25 de enero de 2021 -agregada en el orden N° 52- mediante la cual alega que las empresas oportunamente contratadas para realizar campañas publicitarias ya no trabajan con “PROSEGUR”. No obstante lo anterior, manifiesta que no pudo obtener de las tercerizadas información sobre los períodos correspondientes a las denuncias realizadas.

Que, asimismo informa que, con relación al listado de llamadas salientes, no consiguió concluir en el tiempo transcurrido, las tareas de selección de información. Manifiesta, a su vez, que aunque la empresa cumplió en todo momento con las previsiones de la ley N° 26.951, acreditar el cumplimiento fáctico de las tercerizadas excede el alcance de la información que posee “PROSEGUR”.

Que al respecto, corresponde reiterar que las empresas tercerizadas actúan por cuenta y orden de la denunciada, y es a ella a la que le corresponde requerir la información solicitada en virtud de la responsabilidad que le concierne por detentar la calidad de beneficiaria directa, conforme el artículo 7 del Decreto Reglamentario N° 2501/2014 de la Ley N° 26.951.

Que cabe señalar que, constituye una carga propia de la parte interesada desacreditar el incumplimiento que *prima facie* se le imputa.

Que, al no acompañar el listado de llamadas salientes no es posible verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley N° 26.951, debido a que no estaría demostrado si fueron o no realizados los contactos atribuidos.

Que, el aporte del registro de llamadas salientes al que se refiere el artículo 11 del Decreto 2501/14 no constituye una obligación legal en si misma que la denunciada deba cumplir, sino la única prueba eficaz para acreditar no haber realizado los contactos telefónicos atribuidos en infracción al artículo 7° de la referida Ley.

Que seguidamente, “PROSEGUR” expresa que no pueden entenderse por probadas las llamadas en base a

denuncias que en algunos casos los denunciantes no pudieron informar el número telefónico desde el cual fueron contactados.

Que, al respecto se indica que el Decreto N° 2501/14 de la Ley N° 26.951, en su artículo 10 del Anexo I, detalla una serie de requisitos a comunicar por el denunciante al momento de interponer la denuncia, pero entre ellos la línea desde donde se habría originado el contacto telefónico denunciado no es un dato obligatorio de aportar; el Decreto dispone que deberá ser aportado por el denunciante, solo si lo conociera.

Que, de exigirse la información referida, los titulares/usuarios de las líneas que no cuenten con identificador de llamadas, o bien, sean contactadas con un ID bloqueado, estarían imposibilitados de hacer cumplir la ley y denunciar presuntos incumplimientos.

Que, en conclusión, no corresponde desestimar denuncias que han sido interpuestas válidamente y en cumplimiento con los requisitos legales dispuesto por el Decreto N° 2501/14.

Que, por último, la empresa señala que la Dirección Nacional, en estas actuaciones, no ha verificado que en las fechas en las que los denunciantes manifestaron haber sido contactados, hayan estado efectivamente incluidos en el “REGISTRO NACIONAL NO LLAME”.

Que, en referencia a lo anterior corresponde aclarar que, de conformidad con lo establecido en la Disposición N° 44/2015, el sistema de denuncias del “No Llame” solo admite denuncias que provengan de líneas telefónicas cuya inscripción se encuentre plenamente vigente, es decir, que haya transcurrido más de 30 días desde su confirmación. Este sistema permite que las empresas tengan tiempo suficiente de consultar el registro durante todo un mes y así no incurrir en infracción a la Ley.

Que sin embargo, cabe destacar que, en ninguna de las presentaciones efectuadas, la empresa denunciada dio respuesta a las cuestiones planteadas en la intimación cursada, como así tampoco acompañó la documentación respaldatoria que acredite sus dichos.

Que en virtud de los argumentos expuestos, corresponde ratificar en todos sus términos el Acta de Constatación labrada en autos ACTA-2020-25778997-APN-DNPDP#AAIP, y sancionar a la firma PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A. por las infracciones allí constatadas.

Que las infracciones graves constatadas 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 Ley N° 26.951 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 dispone 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 debe considerarse la proporcionalidad respecto de la entidad de la falta, la naturaleza de la infracción cometida y que la firma ha incurrido en la comisión de DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) infracciones graves por realizar DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) contactos telefónicos 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, en infracción al artículo 7 de la citada ley, de conformidad con lo establecido en el punto 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05 y 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 cabe destacar 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 DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) infracciones constatadas, resulta en una sanción pecuniaria de PESOS CINCO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS TREINTA Y TRES (\$ 5.825.233.-).

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 PROSEGUR ACTIVA 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 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 el artículo 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 “PROSEGUR ACTIVA ARGENTINA S.A.”, CUIT N° 30-70977656-4, con domicilio en Tres Arroyos N° 2835 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 DOSCIENTAS TREINTA Y TRES (233) infracciones graves, conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 7° de la Ley N° 26.951; en el punto 2, inciso n) del Anexo I a la Disposición DNPDP N° 7/05; el punto 2 del Anexo II a la Disposición mencionada y de acuerdo con el tope sancionatorio previsto en la Disposición DNPDP N° 71-E/2016.

ARTÍCULO 2°.- Notifíquese al “PROSEGUR ACTIVA 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.