

CONSEJO EJECUTIVO DE LA UNIDAD REGULADORA Y DE CONTROL DE DATOS PERSONALES

RESOLUCIÓN N°	15	2021
Expediente N°	2020-2-10-0000412	

Montevideo, 11 de mayo de 2021.

VISTO: La denuncia presentada contra SCOTIABANK URUGUAY S.A. por denegación del ejercicio del derecho de rectificación.

RESULTANDO: I. Que el denunciante indica que recibió de la denunciada llamadas a su teléfono celular de manera consecutiva, todos los días, durante más de una semana y preguntando por una persona que no conoce.

II. Que de la denuncia presentada, se procedió a dar vista a la denunciada, la que indica que realiza llamadas a los efectos de realizar gestión de cobro de deudas que tiene una morosidad temprana mediante el call center de la propia institución. La cantidad de llamadas varía dependiendo del tipo de situación, y siendo habitual que el receptor deniegue ser el titular, el Banco demoró en corregir la información vinculada al denunciante cuando en realidad el deudor a quien querían contactar era otro. Agregan que en el presente caso existió un error humano involuntario que fue rectificado.

CONSIDERANDO: I. Que conforme el artículo 15 de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, los titulares de datos personales pueden solicitar a los responsables que modifiquen la información errónea en un plazo 5 días hábiles.

II. Que en el presente caso, el proceso definido para la gestión de morosos



no resulta adecuado, en la medida en que si la persona tuviera un vínculo con la denunciada podría conocer los medios para el ejercicio de sus derechos, pero en el presente caso, el denunciante no poseía vínculo alguno con ésta.

III. Que el argumento del error humano ya ha sido indicado por la denunciada en otras oportunidades por lo que se estima necesario que ajuste los procesos y tome medidas a fin de evitar que se reitere la situación de marras.

ATENTO: a lo expuesto e informado,

**El Consejo Ejecutivo de la Unidad de la Unidad Reguladora y de Control de
Datos Personales**

RESUELVE:

- I. Apercibir a SCOTIABANK URUGUAY S.A. por incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 18.331.
- II. Intimar a SCOTIABANK URUGUAY S.A. a revisar sus procedimientos para garantizar el ejercicio de los derechos consagrados en la Ley N° 18.331, dando cuenta a esta Unidad en un plazo de 30 días hábiles.
- III. NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Fdo por: Dr. Felipe Rotondo

Consejo Ejecutivo

URCDP

