

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

RESOLUCIÓN N°	27	2021
Expediente N°	2019-2-10-0000554	

Montevideo, 6 de julio de 2021

VISTO: La denuncia contra AM Wireless Uruguay S.A. (en adelante Claro Uruguay) por presunto incumplimiento de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008.

RESULTANDO: I. Que el denunciante ha recibido llamadas de un número desconocido que se identifica como Claro Uruguay. Consultó a quien le realizó la llamada de dónde obtuvo su teléfono, ante lo que se contestó que se obtuvo de una base de datos que se genera al interactuar con otros números de la empresa Claro Uruguay.

II. Que una vez notificado el denunciado de estos obrados manifiesta que el denunciante no es su cliente y que no se encuentra en sus bases de datos. Además, manifiesta que no ofrece directamente sus servicios a personas físicas, sino que lo hacen mediante sus Agentes Oficiales y Agencias de Telemarketing.

III. Que el denunciado presentó una nota enviada por la supervisora de Telemarketing e E-commerce a una funcionaria para que excluyan de sus bases de datos el número de celular del denunciado como un caso especial y excepcional y un informe por el que comunica que: *“debido a un error humano, detectado en ese día, no se procedió ni procesó correctamente la solicitud de exclusión de contacto realizada sobre el número del celular del denunciado”*.



CONSIDERANDO: I. Que el artículo 9º de la Ley N° 18.331, consagra el principio de previo consentimiento informado, que indica que el responsable debe adoptar las medidas que resulten necesarias para garantizar el previo consentimiento del denunciante para tratar sus datos como se realizó en estos obrados.

II. Que, conforme el artículo 21 de la ley, se podrán tratar datos aptos para establecer perfiles determinados con fines de promocionales, comerciales o publicitarios cuando estos figuren en documentos accesibles al público o hayan sido facilitados por los propios titulares y obtenidos con su consentimiento.

III. Que en el presente caso, los datos del denunciante se encuentran incorporados sin su consentimiento en las bases de datos de alguno de los encargados de tratamiento del denunciado, quienes realizan los servicios de publicidad y marketing cada vez que existe una promoción de su parte. Existe en su calidad de responsable, una responsabilidad por el cumplimiento de la Ley de conformidad con el artículo 12.

IV. Que, no obstante lo indicado, en el momento en que se conoció el incidente se procedió a solucionarlo.

ATENTO: a lo expuesto e informado,

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

RESUELVE:

1º. Observar a AM WIRELESS URUGUAY S.A. (Claro Uruguay) por incumplimiento a los artículos 9º y 21 de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008.

2º. Exhortar a AM WIRELESS URUGUAY S.A. a que modifique sus procedimientos y procesos en cuanto a la protección de datos personales,



considerando lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 18.331, en la redacción dada por el artículo 39 de la Ley N° 19.670, de 15 de octubre de 2018, y en el decreto N° 64/020, de 17 de febrero de 2020.

3º. Notifíquese, publíquese y archívese.

Fdo: Dr. Felipe Rotondo

Consejo Ejecutivo

URCDP