

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

<b>RESOLUCIÓN N°</b>	14	2022
<b>Expediente N°</b>	2021-2-10-000084	

Montevideo, 15 de junio de 2022

**VISTO:** La denuncia presentada contra DIRECTV DE URUGUAY LTDA (en adelante DIRECTV).

**RESULTANDO: I.** Que la denunciante expresa que hace más de un año se dio de baja del servicio de DIRECTV pero desde entonces recibe llamadas todos los días, a cualquier hora inapropiada, de diferentes números telefónicos ofreciendo reconectar el servicio.

**II.** Que la denunciada evacuó la vista otorgada por esta Unidad, manifestando que la denunciante no se encuentra en su lista de contactos, que fue clienta de la empresa durante más de 10 años, entre los años 2010 y 2020, habiendo contratado en el transcurso de ese tiempo distintos productos y servicios por la empresa. En oportunidad de esas contrataciones procesó diversos datos personales, necesarios para el desarrollo o desenvolvimiento de la relación con la cliente expresando cuáles son los números que allí figuran. Según sus registros, la empresa se contactó con la denunciante para coordinar el retiro del equipo en dos oportunidades y que no surge que la denunciante haya solicitado no volver a ser contactada por la empresa.

**III.** Que, en base a los descargos presentados, se dio vista a la denunciante, la que indicó que, si bien la contactaron para la devolución de los equipos, con posterioridad le han ofrecido reconectar el servicio, y en todas las oportunidades ha solicitado que borrarán sus datos. Detalla números telefónicos de donde recibe las llamadas y fechas (aproximadamente unas 180 llamadas desde el 1° de abril de 2020 al 20 de abril de 2021).



**IV.** Que se dio nueva vista a la denunciada, la que indica que los datos permanecen bloqueados, con el fin de responder ante responsabilidades derivadas del tratamiento que se realizó en el marco del vínculo contractual y que, revisado nuevamente los contactos realizados a la denunciante, identifican algunos adicionales a los informados, que por error fueron realizados en el pasado. Solicitan las disculpas del caso e informan que están adoptando ajustes.

**CONSIDERANDO: I.** Que conforme con el principio de finalidad regulado en el art. 8° de la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, los datos objeto de tratamiento no podrán ser utilizados para finalidades distintas o incompatibles con aquellos que motivaron su utilización. Adicionalmente, conforme este principio *“Los datos deberán ser eliminados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a los fines para los cuales hubieren sido recolectados”*.

**II.** Que en el presente caso el vínculo contractual había finalizado por terminación de servicio, siendo la reconexión una finalidad distinta a la original, considerando que los datos fueron recabados para la prestación de un servicio que fue cancelado. Adicionalmente, si bien la denunciada manifiesta que los datos se conservan en forma bloqueada, existieron errores en el procesamiento que llevaron a que se realizaran llamadas indebidas al denunciante. Existe por ende un incumplimiento a lo previsto en los artículos 7°, 9 y 12 de la Ley N° 18.331, este último en la redacción dada por el artículo 39 de la Ley N° 19.670, de 15 de octubre de 2018 (principios de veracidad, previo consentimiento informado y responsabilidad proactiva).

**III.** Que, en forma complementaria, corresponde señalar que la denunciada tiene bases de datos en diversos estados de registro y ha realizado la comunicación del delegado de protección de datos personales correspondiente.

**ATENTO:** a lo expuesto e informado,

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

**RESUELVE:**



- 1) Hacer saber a DIRECTV DE URUGUAY LTDA. que deberá ajustar sus procesos a la normativa en protección de datos personales, especialmente en los aspectos referidos en la presente resolución.
- 2) Intimar a DIRECTV DE URUGUAY LTDA. la presentación de la evaluación de impacto prevista en los artículos 6 y 7 del decreto N° 64/020, de 17 de febrero de 2020, dentro de un plazo de 30 días bajo apercibimiento de ulteriores sanciones.
- 3) NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE

Fdo: Mag. Federico Monteverde

Consejo Ejecutivo

URCDP

