UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Expediente: N° 2023-71-1-0001700
Resolución: N° 431/2024
Acta: N° 33/2024

Montevideo, 30 de agosto de 2024.

VISTO: La denuncia realizada contra la empresa BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY S.A. (BBVA) por haber efectuado contacto con un usuario inscripto en el Registro Nacional No Llame.

RESULTANDO: I. Que se ha recibido una denuncia vía trámite en línea “Denuncia Registro Nacional No Llame” identificada con el número 2023-71-6256-007883; motivada por efectuar contacto contra un usuario dado de alta en el Registro Nacional No Llame;

II. Que BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY S.A. (BBVA) se encuentra inscripta en el Registro que detenta esta Unidad a fin de consultar las altas y bajas de los usuarios al mismo;

III. Que se le ha conferido vista a la empresa referida en el trámite de referencia, la que fue evacuada alegando que el contacto al usuario se debió a un error operativo involuntario;

IV. Que a posteriori, se confirió vista del informe y proyecto de resolución por el cual se sugería imponer una sanción de Observación por incumplimiento al art. 4 del Decreto 132/022, la que no fue evacuada por tanto no controvierte la sanción sugerida;

CONSIDERANDO: I. Que el art. 181 de la ley 19.996 de fecha 3 de noviembre de 2011, prevé en su tercer inciso que “Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de sus modalidades, no podrán dirigirse a ninguno de los inscriptos en el Registro Nacional "No llame". A tales efectos deberán consultar las inscripciones y bajas producidas en el citado registro a efectos de no incurrir en las conductas antes referidas”;

II. Que el artículo 4 del Decreto N° 132/022 establece: “Quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telecomunicaciones por cuenta propia en cualquiera de sus modalidades, o a través de encargados de tratamiento ubicados en territorio nacional o fuera de este, conforme lo establecido en el artículo 1° del Decreto N° 64/020, de 17 de febrero de 2020, deberán consultar al Registro "No llame", previo a la realización de procedimientos de contacto, por los medios que la URSEC establezca.
En caso de que se realice el contacto telefónico a través de un encargado de tratamiento, la entidad que lo contrata será responsable por su incumplimiento ante los titulares o usuarios de los servicios de telecomunicaciones”;

III. Que el artículo 8 del mismo cuerpo normativo confiere a URSEC la potestad de aplicar las medidas correctivas y sancionatorias conforme a lo previsto en el artículo 89 de la Ley N° 17.296;

IV. Que el artículo 89 de la Ley N° 17.296 establece que la comisión de infracciones dará lugar a la aplicación de sanciones, las que van desde la observación hasta la revocación de la autorización o concesión; determinando asimismo que las mismas se graduarán teniendo en cuenta su gravedad y la existencia o no de reincidencia. Asimismo, conforme a dicha norma y al artículo 8 del Decreto N° 132/022, la aplicación de sanciones debe hacerse ajustándose a los principios del debido proceso y siguiendo las reglas de la sana crítica y criterios de razonabilidad;

V. Que con fecha 19 de octubre de 2023 se aprobó por Resolución N° 275/2023 que prevé el Protocolo de Actuación del Registro Nacional No Llame que establece la graduación de las sanciones, expresando que de 1 a 3 faltas iniciales se impondrá una observación, de 4 a 6 faltas iniciales un apercibimiento y 7 o más faltas una multa;

VI. Que compulsado el Registro que detenta esta Unidad, la empresa BANCO BILBAO VIZCAYA

ARGENTARIA URUGUAY S.A. (BBVA) no posee sanciones registradas por incumplimiento al artículo 181 de la Ley N° 19.996;

VII. Que en el caso tomando en cuenta los criterios expuestos, se sugiere imponer una Observación por incumplimiento al art. 4 literal d del Decreto 132/022.

ATENTO: A lo expuesto precedentemente, artículo 181 de la Ley N° 19.996 de 3 de noviembre del 2021, artículos 73 y 89 de la Ley N° 17.296 de 21 de febrero de 2001, Decreto N° 132/022 de 21 de abril de 2022 y Resolución 275/2023 del 19 de octubre de 2023.

LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
RESUELVE:

1°. Imponer a BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY S.A. (BBVA) una Observación por incumplimiento del art. 4 literal d del Decreto 132/022

2°. Notifíquese personalmente.

3°. Pase a Secretaría General, Registro de Sanciones.

Firmado por: Dra. Mercedes Aramendía, Presidenta

Dr. Joaquín Langwagen, Secretario General