URSEC
Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

Expediente: Núm. 2024-71-1-0000079

Resolución: Núm. 272/2026

Acta: Núm. 35/2026

Montevideo, 23 de octubre de 2026.

Visto: La denuncia realizada contra la empresa “VIDA (CENTRAL DE ACOMPAÑANTES S.A)” 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 2022-71-6256-002956; motivada por efectuar contacto contra un usuario dado de alta en el Registro Nacional No Llame;

II. que “VIDA (CENTRAL DE ACOMPAÑANTES S.A)” realizó la consulta de la última actualización del Registro con fecha 24 de mayo de 2022;

III. que la llamada fue recibida el día 2 de junio de 2022 el número que recibió la llamada fue dado de alta en URSEC con anterioridad a la fecha de la consulta.

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”;

URSEC
Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones

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 "VIDA (CENTRAL DE ACOMPAÑANTES S.A" no posee sanciones por esta conducta;

VII. que se le ha conferido vista a la empresa referida, en cuya evacuación no niega que el número desde donde se realizó la llamada le pertenezca, surgiendo el mismo de la captura de pantalla presentada por el denunciante.

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 "VIDA (CENTRAL DE ACOMPAÑANTES S.A)" una Observación por incumplimiento al art. 4 literal d del Decreto N° 132/022.

2. Notifíquese personalmente.

3. Pase a Secretaría General a sus efectos.

Firmado por: Gonzalo Balseiro, Presidente

Nadia Karlen, Secretaria General