

# SUBCONTRATAR CALL-CENTER SERVICES NO EXIME DE RESPONSABILIDAD DEL TRATO INDEBIDO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES



A través de la Resolución Directorial N°3439-2021-JUS/DGTAIP-DPDP del mes de marzo de 2020 un usuario reportó ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales que venía recibiendo numerosas llamadas por parte de un centro de salud privado, ante ello, les solicitó que eliminen de forma inmediata cualquier tipo de información que tenían sobre él, ya que nunca había proporcionado dichos datos que permitieran contactarlo.

La empresa de salud alegó que ellos mantenía un contrato de servicios con una empresa de call center en el cual establecían y acordaban el guion de las oración que deberían de decir cada vez que realizaban una llamada telefónica, todo ello con el fin de una campaña publicitaria para la captación de clientes.

Ante la denuncia del usuario se inició un proceso de fiscalización por medio de la Dirección de Fiscalización e Instrucción por "haber realizado tratamiento de los datos personales del denunciante con fines publicitarios sin su consentimiento", para lo cual, se solicitó a la empresa referida parte del proceso que presentara la documentación requerida (como el contrato por el servicio con el call center, los correos solicitando la eliminación de los datos del usuario). Ante ello, se concluyó que la empresa había incurrido en una infracción grave como bien lo establece el literal b del artículo 132° de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Se dictaminó la responsabilidad por la comisión de la infracción mencionada dado que la empresa privada de salud no tuvo

en ningún momento el consentimiento expreso, libre, inequívoco, previo e informado del titular para la utilización de sus datos y poder contactarlo; en consecuencia, a través de la Resolución del 07 de diciembre de 2021, la Autoridad los sancionó con la imposición de una multa de 28.13 UIT.

De todo ello, se colige la importancia del conocimiento del usuario en el trato de sus datos personales; también, la adopción de medidas de precaución dentro de las empresas sobre los servicios y el tratamiento sobre la base de datos de los usuarios.



**Renato Lozada Herrera**

Abogado Asociado del Área de Compliance y Protección de Datos Personales