

Buenas prácticas en Cobranzas a través del uso de bases de datos: ¿Una utopía?

Facundo Malaureille Peltzer - Socio, Estudio Salvochea Abogados.

Gustavo Tanús
Abogado,
protecciondedatos.com.ar.

María Mercedes Contino - Responsable de Área Legal, Recsa Argentina.

LAS IDEAS PRINCIPALES

- La ley protege los datos de las personas respecto de su honor e intimidad. Aún así, hay muchas cosas que sí se pueden hacer con las bases de datos.
- Los datos obtenidos a partir de terceros mediante las gestiones de cobranzas y los datos originados en bases propias requieren precauciones por parte de sus usuarios.
- Al comprar una base de datos, es necesario hacerlo a un vendedor identificable que manifieste la legalidad de la misma.
- La bases que nos deben interesar, entonces, nos tienen que ofrecer datos ciertos, actuales, pertinentes y no excesivos.
- Otro requisito para obtener una buena base de datos es que esta base esté registrada.
- La Ley también determina que se tomen medidas de seguridad para la protección de la base de datos.
- Sin lugar a dudas, a 8 años de vigencia de la Ley, tarde o temprano las inspecciones comenzarán a existir.

ACERCA DEL DISERTANTE

Facundo M. Peltzer es Abogado (UCA) y cuenta con un MBA del IAE. Adicionalmente es miembro del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal y Asesor de la Cooperativa de Laboratorios de Especialidades Medicinales. Trabajó en el Estudio King & Spalding (USA), el el Fraser Institute (Canada) y fue Socio de Allende & Brea y de Albisini, Beltramo, Galíndez, Slosse & Malaureille Peltzer

Gustavo Tanús es Abogado (UBA) y cuenta con un Master en Informática y Derecho. Se especializa en Derecho Informático y Protección de Datos Personales, habiendo dictado cursos y conferencias en numerosos eventos en Argentina y el exterior.

María Mercedes Contino es Abogada (UBA) y es miembro de varias asociaciones profesionales. Trabajó en el Estudio Maltesse - Crespi, Estudio Bechelli y ejerció en el Juzgado Federal de la Seguridad Social. Actualmente asesora legalmente a Recaudadora S.A.

“¿Qué hago con los datos que recibo de mis clientes? ¿Qué hago con los datos de los que dispongo? Esas son nuestras dudas”.
Gustavo Tanús

“No es tan barato recurrir a bases de datos de baja de calidad, porque el perjuicio por usarlas puede ser muy importante”.
Gustavo Tanús

“Para que la compra de una base de datos sea legal, en principio, necesito saber quién me la vende”.
Gustavo Tanús

Evidentemente, en nuestro negocio contactamos personas y al hacerlo accedemos a datos sobre ellos o terceros, a partir de ahí tenemos que pensar cómo gestionar estos datos de un modo correcto. Hay que tener en cuenta que la ley apunta a proteger los datos de las personas respecto de su honor e intimidad. Dicho de un modo apurado parecería que nosotros estamos en la vereda de enfrente, porque les buscamos una utilidad a dicha información.

Nuestro objetivo no es hacerles una crítica y ponernos nosotros como ejemplos de nada, sino mostrarles qué aspectos pueden ser considerados y trabajados para que se ajusten a la ley. El mensaje es que en un negocio que se basa en el tratamiento de datos de terceros hay muchas cosas que sí se pueden hacer. Lo importante es saber qué entrenamiento y medidas o adaptaciones deben hacerse.

La idea de esta presentación es ponernos un poco en el lugar de las empresas dedicadas a la cobranza para terceros y que, al hacerlo, gestionan datos de sus clientes, de sus deudas, etc. Las fuentes de datos con las que trabajan las empresas son diversas.

La primera fuente es el acreedor, que al tercerizar la gestión de cobranza, entrega su base; otra fuente son las bases públicas, y por último en este grupo, tenemos a las empresas de información comercial que se encuentran reguladas por la Ley de Protección de Datos.

Mi presentación hará hincapié en otros dos orígenes de datos. Me refiero a los datos obtenidos a partir de terceros mediante las gestiones de cobranzas y los datos originados en bases propias.

Recibimos con mucha frecuencia ofertas de bases de datos. Se consiguen por muy poca plata y a través de Internet. Ocurre que no es tan barata esta opción si tenemos en cuenta el perjuicio que puede conllevar su utilización.

Si tienen que salir a comprar una base de datos, les hago algunas recomendaciones para estar cubiertos legalmente. Por un lado, para que una compra sea legal, el vendedor debe ser identificable. Por otro lado, tomen la precaución de firmar un contrato por escrito en el que el vendedor manifieste la legalidad de su oferta. Con esto último podemos argumentar que actuamos de buena fe si se diera el caso de que la base no fuera legal.

Las bases que nos deben interesar, entonces, nos tienen que ofrecer datos ciertos, actuales, pertinentes y no excesivos. Hay que ser selectivo. Siempre que las bases estén debidamente segmentadas, los datos me van a interesar.

Otro requisito para obtener una buena base de datos es que esta base esté registrada. En este sentido, el contrato entre las partes debe ser explícito y escrito.

La otra forma de conseguir una buena base es cerrar un contrato con el cliente a plazos fijos. La Ley de Protección de Datos, de hecho, establece un plazo máximo de dos años para tener las bases. En general, esto no es lo que se hace. Pero lo menos riesgoso es recibir la base, hacer el tratamiento y devolverla, como ha sido pactado.

La Ley también determina que se tomen las mismas medidas de seguridad que tiene el responsable de la base de datos. La exigencia está establecida por ley. Y la falta de contrato responsabiliza al que lleve a cabo el tratamiento.

La ley establece dos formas de utilizar una base de datos: la cesión y la prestación de datos. Para la primera se necesita el consentimiento del titular, lo cual por momentos puede ser casi imposible. Para la otra no se requiere del consentimiento, por lo cual es el mecanismo más utilizable y menos riesgoso. Claro que no es lo más beneficioso para quien maneja la base, que quisiera ir incrementándola acción tras acción.

Queremos enfatizarlo, nosotros hablamos de una ley nacional ya reglamentada. Existen además dos disposiciones y referencias en el código penal al respecto. Por tanto, la ley existe y se aplica.

La Ley 26.388 tiene entidad y se aplica activamente. Esto implica que se ha avanzado desde su sanción hace siete años.

Yendo a otro tema que tiene que ver con el funcionamiento del organismo de control, paso a contarles que por disposición N° 5/2008 de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, se han aprobado la metodología y las atribuciones de las inspecciones que puede realizar la autoridad de control. Algunos pasajes destacados de esta normativa tienen que ver con el hecho de que la autoridad de control puede constituirse en el domicilio de una empresa, actuando de oficio o por denuncia de parte; además tienen autorización para meterse en los servers de las empresas, y es un detalle no menor, que la persona encargada de la Base de Datos tiene que tener títulos y acreditaciones que lo habiliten para ejercer su tarea. Tengan en cuenta que la importancia de esta normativa esta directamente en relación con la posibilidad de emitir sanciones a partir de estas inspecciones.

La semana pasada, la Dirección de protección de datos le pidió a 15.000 particulares vía mail que respondan una serie de preguntas para pre-fiscalizar. Después de 8 años de ley, llegó la hora de que los que no hicieron nada en materia de seguridad, aclaren su situación.

Lo primero que va a chequear la Dirección es el registro. Luego, van a pedir un documento de seguridad que cada compañía tiene que redactar. Hasta el momento no han habido sanciones. Sin embargo, es preciso que nos pongamos en regla antes de que empiecen.

Entre las medidas de seguridad que están exigiendo, chequean el documento que les comentaba. Allí, deben estar especificadas las funciones, los encargados, las operaciones de ingreso y salida de datos y la seguridad física, entre otras cuestiones. Pero, sobre todo, chequean que el que accede a la información sea el que está autorizado. El objetivo de todo esto es, básicamente, la prevención.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Pregunta del Auditorio (PA):- ¿En un mundo donde las interacciones con los clientes o usuarios son cada vez más remotas cómo se explica el consentimiento por escrito?

Gustavo Tanús (GT): -En verdad es una contradicción, pero es así. El consentimiento debe ser escrito y explícito. Claro que existen excepciones como las relaciones comerciales y laborales. De hecho la única sanción conocida fue hacia una empresa española de telefonía que llamaba insistentemente ofreciendo un servicio de larga distancia. Porque si bien los datos se pueden utilizar para realizar acciones de marketing no si la persona declara que no está interesada en ello, no pueden insistir.

“A veces, como nadie me controla cargo mi base con cualquier cosa y veo como me va. Pero el riesgo es grande”.

Gustavo Tanús

“Estamos hablando de leyes nacionales y decretos de reglamentación, más disposiciones asociadas. La ley existe, la ley se aplica”.

Facundo Malaureille Peltzer

“Se está viniendo, a 8 años de vigencia de la ley, el momento en que los que no tomaron medidas de seguridad deban hacerlo. Se va a comenzar a inspeccionar”.

Gustavo Tanús