

25

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**



USO DE WHATSAPP Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**



WhatsApp es una de las herramientas de mensajería instantánea más grande del mundo y cada vez más empresas la utilizan para conectarse con sus clientes y colaboradores. Sin embargo, cuando utilizan esta herramienta las empresas se encuentran expuestas al tratamiento de datos personales.

En atención a ello, compartimos las siguientes recomendaciones



Recuerda: Las sanciones por infringir la normativa de datos personales pueden llegar hasta S/ 440,000.

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**



1

**Como medio de
comunicación
con los clientes**



Obligación de informar



- WhatsApp puede ser un canal oficial de comunicación con sus clientes para distintas finalidades vinculadas a la prestación de sus servicios, tales como absolver consultas, confirmar citas, brindar información, entre otros. En cualquiera de estos casos, el cliente debe conocer de manera previa y sencilla cómo se usará esta herramienta.

¿Cómo se puede cumplir con esta obligación?



A través de la Política de Privacidad o cláusulas de datos personales en los contratos suscritos con los clientes, informando los usos que se darán a esta herramienta.

**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**

Obligación de informar



¿Qué pasa si aún no es mi cliente?

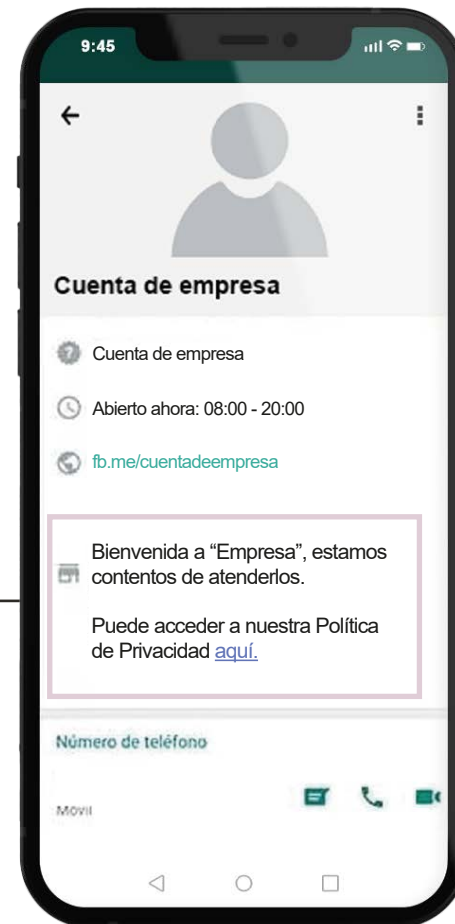
En caso un consumidor lo contacte mediante WhatsApp para solicitar cotizaciones o información sobre sus productos o servicios, será necesario que se brinde acceso a la Política de Privacidad, *tal como se muestra a continuación:*



Obligación de informar



Recomendamos colocar la Política de Privacidad disponible para los clientes en el apartado de "Información de la Empresa", como se aprecia a continuación ●



Obligación de obtener el consentimiento



¿Cuándo se requiere recabar el consentimiento?

Como regla general, siempre será necesario recabar el consentimiento del titular del dato personal. Sin embargo, existen ciertas excepciones. Por ejemplo, cuando se emplee WhatsApp para contactar al cliente en el marco de la prestación de un servicio (programación y/o cancelación de citas). Por ello recomendamos evaluar cada situación en particular, para evitar posibles contingencias.



Recuerda: Para el envío de información comercial, telemarketing, oferta de productos o servicios, se requiere solicitar el consentimiento previo del cliente.

Obligación de proporcionalidad y confidencialidad



¿Cómo cumplir con el deber de proporcionalidad?

Evitando recabar datos que no sean estrictamente necesarios para la finalidad del tratamiento.



¿Cómo cumplir con el deber de confidencialidad?

Resulta recomendable que los datos recabados del cliente se mantengan seguros y solo sean tratados por el personal autorizado.



**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**

2

**Como medio de
comunicación
con los
colaboradores**



Obligación de obtener el consentimiento



WhatsApp también puede ser un canal oficial de comunicación interno creando grupos de conversación con los colaboradores. Para implementar este canal, su empresa deberá cumplir con las obligaciones en materia de datos personales

¿Si es colaborador de la empresa es necesario recabar su consentimiento?

En caso el teléfono no haya sido entregado por la empresa como herramienta de trabajo, la incorporación al grupo de WhatsApp podría no resultar estrictamente necesaria para la ejecución de la relación laboral por lo que resultaría recomendable recabar el consentimiento del colaborador para emplear este canal de comunicación.

Obligación de obtener el consentimiento



- **Sugerimos emplear links de invitación:** En lugar de tomar el número de los colaboradores y añadirlos al grupo, utilice un enlace de invitación para que los miembros de su equipo puedan elegir si quieren unirse y compartir su información.

De: recursoshumanos@pp.com

A: juan@pp.com

Asunto: Grupo Interno de Comunicación

Estimado Juan,

Te comentamos que hemos habilitado un grupo interno de comunicación a través de la plataforma WhatsApp, te invitamos a ser parte de este a través del siguiente [link](#).

Recuerda leer y aceptar nuestra Política de Privacidad disponible [aquí](#) antes de ingresar al grupo.



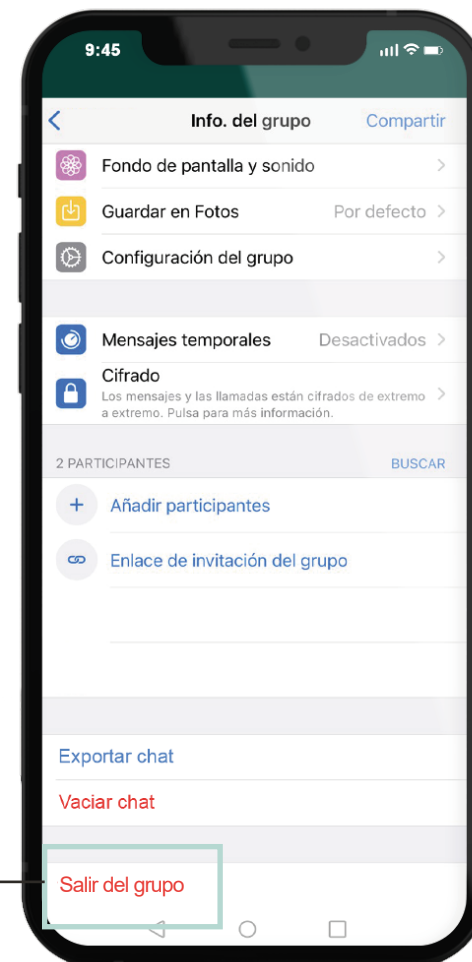
Recuerda: Si bien el consentimiento puede ser obtenido a través de diferentes medios (escrito, oral, telefónico, entre otros); es recomendable optar por una alternativa que permita documentar dicho consentimiento.

Obligación de obtener el consentimiento



Sugerimos mantener habilitada la opción de retirarse del grupo.

Ejercida esta opción, la empresa no podrá agregar al colaborador nuevamente al grupo, salvo este lo solicite. Recomendamos conservar esta solicitud de reingreso al grupo.



**Payet
Rey
Cauvi
Pérez**



3

Recomendaciones Generales





Establezca un mecanismo para que los colaboradores y clientes puedan ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y otros.



Designe un responsable para el manejo de la herramienta y/o del grupo de trabajo, suscriba acuerdo de confidencialidad con los encargados de la herramienta, emplee un aparato móvil y número de la empresa, entre otros.



Explique a los colaboradores sobre el uso correcto de la comunicación vía WhatsApp (por ejemplo, evitar compartir información de naturaleza sensible).



Revise los Términos y Condiciones especificados por WhatsApp antes de utilizar esta herramienta.



Informe a través de los canales oficiales, cuál es el número telefónico habilitado para esta herramienta, para evitar problemas de suplantación.

Contactos:



Carlos Patrón
Socio
cap@prcp.com.pe



Giancarlo Baella
Asociado Principal
gbp@prcp.com.pe



Marianna Vallvé
Asociada
mvg@prcp.com.pe



Ana Lucía Figueroa
Asociada
afd@prcp.com.pe

Payet, Rey, Cauvi, Pérez Abogados

prpc.com.pe

T:511 612 3202

Av. Víctor Andrés Belaúnde 147
Edificio Real 3, Piso 12
San Isidro, L 27, Lima - Perú



Band 1
Competition/Antitrust
Chambers Latin America 2022



Tier 1:
Competition and Antitrust
Legal 500 (2021)



Leading:
Competition/Antitrust &
Investigations
Leaders League (2021)

Excellent:
Data Protection
Leaders League (2021)