

¿Debe obtenerse el consentimiento del titular del dato para enviarle encuestas de satisfacción?

03 de enero de 2023

Esta interrogante frecuente para proveedores que buscan mejorar los servicios y/o productos que ofrecen a los consumidores, ha sido aclarada por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (la "Dirección").

En efecto, a través de la Opinión Consultiva N° 40-2022-DGTAIPD, la Dirección ha precisado que para el envío de encuestas de satisfacción no se requeriría recabar el consentimiento del titular del dato, bajo las siguientes consideraciones:



La excepción al consentimiento operaría siempre que la encuesta de satisfacción se encuentre vinculada al servicio o a la atención brindada. Ello, debido a que se entiende que estas encuestas forman parte de la prestación de los servicios o venta del producto adquirido.

El sustento legal de la excepción al consentimiento es que el envío de la encuesta de satisfacción buscaría salvaguardar los intereses legítimos de los titulares de los datos, quienes se verían beneficiados con el contenido y resultado de la encuesta de satisfacción. Por ejemplo, los resultados pueden permitir adoptar decisiones que mejoren la atención.



El tratamiento de los datos personales exceptuado del consentimiento no abarca a finalidades distintas a la realización de la encuesta de satisfacción. Por ejemplo, el envío de material publicitario vía email continuará requiriendo el consentimiento previo del titular para dicho fin adicional.

No se debe establecer la obligatoriedad de realizar la encuesta o el acceso a la plataforma que la contenga como condicionante para la prestación de un servicio.



Las atenciones presenciales y la instauración de un mecanismo electrónico que permita realizar encuestas anónimas, que **no** permitan identificar a las personas, se encuentran excluidas del ámbito de aplicación de la normativa de datos personales.

NOTA: Si bien no se requiere recabar el consentimiento del titular del dato para el envío de encuestas de satisfacción, sí se deberá cumplir las demás obligaciones previstas en la normativa de datos personales como el deber de información e implementar las medidas de seguridad apropiadas.

Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe

SOCIO

VER PERFIL



Ana Lucía Figueroa
afd@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL



Luciana Márquez
lma@prcp.com.pe

ASOCIADA

VER PERFIL

