

Libro de reclamaciones y datos personales

Los proveedores están obligados a implementar en cada uno de sus establecimientos comerciales un Libro de Reclamaciones (el “Libro”) en forma física o virtual. Asimismo, al recibir los datos personales de los consumidores que interponen su reclamo o queja, están realizando tratamiento de datos personales, por lo que corresponde el cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (la “Ley”) y su Reglamento.

¿Cómo cumplir con la Normativa de Datos Personales en el tratamiento de la información obtenida por el Libro de Reclamaciones? A continuación, tres pautas a considerar a partir de los últimos pronunciamientos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (la “ANPDP”):

El proveedor debe informar la política de privacidad aplicable a los consumidores

El artículo 18° de la Ley señala cuál es la información obligatoria que debe ser comunicada al consumidor (por ejemplo, finalidad del tratamiento, destinatarios y encargados de tratamiento, denominación del banco de datos, entre otros). **La manera de informar puede variar dependiendo de la plataforma mediante la cual se reciben los reclamos:**



Libro de Reclamaciones Físico



Libro de Reclamaciones Virtual

Se sugiere colocar en la tapa o contratapa del Libro todas las condiciones del tratamiento a través de una cláusula informativa o política de datos.

La Dirección de Protección de Datos Personales ha indicado en un caso previo que solo es posible colocar una versión resumida¹ cuando se acredite que la estructura o tamaño del Libro no permita incorporar toda la información.

Recuerda: Si la lista de destinatarios es extensa, se puede colocar categorías y emplear un enlace para que pueda observarse en él la lista completa.

La política de privacidad o cláusula informativa debe colocarse en el sitio web correspondiente, de manera visible durante el proceso de interposición del reclamo o queja.

Recuerda: Órganos resolutivos en materia de protección al consumidor² han señalado que la interposición del reclamo o queja no debería condicionarse a la aceptación de la política de privacidad. Por ello, se recomienda colocar a disposición la política de privacidad durante el proceso, sin solicitar su aceptación vía *check box* o algún mecanismo similar.

La política de privacidad no debe contener finalidades adicionales

Entre las finalidades previstas en la política de privacidad no debe encontrarse finalidades adicionales a la tramitación del reclamo o queja.



EJEMPLO

No debe incluir como finalidad el envío de material publicitario

Los datos personales recopilados en el Libro deben ser tratados únicamente para la finalidad para cual éste se encuentra previsto (que es la gestión del reclamo), sin obligar al consumidor a que por la interposición del reclamo o queja se vea expuesto a recibir publicidad o a otras finalidades adicionales.

Deben cumplirse las medidas de seguridad de protección de datos personales



Al igual que en todo tratamiento de datos personales, el proveedor debe implementar las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas en la Ley, a fin de salvaguardar la confidencialidad e integridad de los datos personales que son recopilados por medio del Libro.

Asimismo, el proveedor debe asegurarse -por ejemplo- de que solo el personal autorizado tenga acceso a los datos personales, y de registrar las interacciones lógicas que se produzcan cuando se almacenen en un sistema automatizado.



RECUERDA QUE UN PROVEEDOR PUEDE SER SANCIONADO POR LA ANPDP POR UN INDEBIDO TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS POR EL CONSUMIDOR, ASÍ COMO TAMBIÉN POR EL INDECOPI POR LA FALTA DE IMPLEMENTACIÓN Y/O DIFICULTAD PARA ACCEDER AL LIBRO DE RECLAMACIONES.

Carlos Patrón
cap@prcp.com.pe
SOCIO

VER PERFIL



Marianna Vallé
mvg@prcp.com.pe
ASOCIADA

VER PERFIL



Ana Lucía Figueroa
afd@prcp.com.pe
ASOCIADA

VER PERFIL



¹ De acuerdo a lo previsto en la Guía de Observancia del Deber de Informar.

² Resolución N° 1938-2022/SPC emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, y Resolución N° 1585-2021/CC2 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.