

## Decreto 2501/2014. Telefonía. Contacto, Publicidad y otros. No llame



Se **reglamenta** la Ley del "**Registro Nacional No llame**", que protege a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados. **Inscripción.** Excepciones (*Ley 26951*)

---

### SERVICIOS DE TELEFONÍA

Decreto 2501/2014

Ley N° 26.951. Reglamentación.

Bs. As., 17/12/2014 (BO. 06/01/2015)

VISTO el Expediente N° S04:0047116/2014 del registro del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, las Leyes Nros. 25.326 y su modificatoria, 26.951 y el Decreto N° 1558 del 29 de noviembre de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que mediante [la Ley N° 26.951 se creó el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME"](#).

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la mencionada norma legal, el PODER EJECUTIVO NACIONAL debe reglamentar la misma dentro de los NOVENTA (90) días a contar desde su promulgación.

Que la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES dependiente del

MINISTERIO, DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, en su carácter de Autoridad de Aplicación, deberá contar con la facultad de dictar las normas complementarias y aclaratorias que resulten necesarias para la mejor implementación de la Ley N° 26.951.

Que la Ley N° 26.951 tiene por objeto proteger a los titulares o usuarios autorizados de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades de los abusos del procedimiento de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados.

Que en ese contexto se entiende que las situaciones contempladas y reguladas en la mencionada Ley y la presente Reglamentación deberán derivar siempre del requerimiento del interesado, requisito, que actuará como principio rector en la materia.

Que la Ley N° 26.951 establece, en su artículo 4°, las distintas modalidades de los servicios de telefonía alcanzados por el presente régimen legal, admitiendo la inclusión ulterior de aquellos servicios similares que la tecnología permita brindar en el futuro, tomando para ello debida intervención la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

Que, en consecuencia, corresponde facultar a la Autoridad de Aplicación para individualizar e incorporar, dentro de las modalidades de servicios de telefonía, a aquellos nuevos servicios que la tecnología ofrezca en el futuro y sean compatibles con el objeto de la Ley que se reglamenta.

Que será determinado por la Autoridad de Aplicación el establecimiento de un procedimiento gratuito, sencillo y eficaz para efectuar la inscripción ante el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME".

Que quienes efectúan tratamiento de datos personales con fines de publicidad no sólo deberán consultar el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" sino respetar el derecho de bloqueo individual reconocido en el artículo 27, inciso 3, de la Ley N° 25.326, y su modificatoria, debiendo llevar un registro de los titulares que hubieren hecho uso del mismo.

Que en tal sentido, corresponde definir con claridad quiénes son las personas obligadas a consultar el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" y su obligación de inscripción ante el REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS de la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, en virtud de su carácter de usuarios y/o responsables de bancos de datos.

Que es importante para la efectividad del REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" procurar que no se eludan sus registraciones contactando a las personas que en él se hubieran

inscripto a través de empresas localizadas en otros países.

Que para ello, deberá ser obligatoria la consulta al mencionado Registro en forma previa a la realización de procedimientos de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados por parte de cualquier empresa, marca, concesionaria o agente domiciliado en nuestro país o en quien se tercericen esos servicios.

Que dicha consulta deberá referirse a la última actualización de la lista de inscriptos ante el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", elaborada por la DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, en su carácter de Autoridad de Aplicación.

Que tomando en consideración las normas sobre defensa del consumidor y lealtad comercial resulta necesario prever que, quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios, utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, deberán siempre realizar los llamados desde un número visible desde el identificador de llamadas.

Que por otra parte, amerita efectuar aclaraciones respecto de las excepciones previstas en el artículo 8° de la Ley que se reglamenta.

Que respecto del inciso a) de dicho artículo, en tanto determina que quedan exceptuadas las campañas de bien público, es necesario contemplar que la referida excepción no será aplicable cuando bajo la forma de una campaña de bien público, indirectamente, se publiciten, oferten, vendan o regalen bienes y servicios no solicitados.

Que en cuanto a lo dispuesto en el inciso d) del mismo artículo, que prevé la existencia de una relación contractual vigente, la norma legal deja a esta reglamentación la determinación de lo que se entiende por forma y horario razonables, correspondiendo entonces, la fijación de los parámetros pertinentes, sin dejar de atender los usos y costumbres que justifiquen una modificación de los horarios que se dispongan.

Que respecto de la excepción contenida en el inciso e) del citado artículo 8°, cuando un titular o usuario de servicios de telefonía inscripto en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" autorice determinadas llamadas, se exige el consentimiento libre, expreso e informado del titular, otorgado por escrito o por otro medio que se le equipare, el cual deberá otorgarse mediante instrumento separado si las partes hubiesen celebrado un contrato.

Que según lo establecido en el artículo 9° de la Ley que se reglamenta, será Autoridad de Aplicación la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES dependiente del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, órgano de control de

la Ley N° 25.326 y su modificatoria.

Que la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES deberá recibir las denuncias por incumplimientos a la Ley N° 26.951 e iniciar actuaciones administrativas en caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la misma.

Que a los fines de establecer un procedimiento sencillo para efectuar la denuncia, que esté en consonancia con el criterio de simplicidad contenido en la Ley que se reglamenta, se determinan los requisitos específicos que deberá contener la denuncia y la aplicación, al resto de las actuaciones, del procedimiento establecido para las denuncias por incumplimiento de la Ley N° 25.326 y su modificatoria.

Que es imprescindible a los fines de determinar una infracción a la Ley N° 26.951, conocer la existencia de una comunicación telefónica.

Que, a tales efectos, es preciso que quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, se encuentren obligados, en el procedimiento probatorio de las actuaciones llevadas a cabo por la Autoridad de Aplicación, a brindar el registro de sus llamadas salientes, expedido por las empresas de telecomunicaciones proveedoras del servicio.

Que en lo relativo a la valoración de la prueba, la Autoridad de Aplicación ponderará los elementos de hecho e indicios aportados por el denunciante, quedando a cargo del denunciado acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N° 26.951.

Que dicha ponderación tendrá en cuenta la disponibilidad y la factibilidad probatoria de cada una de las partes, atendiendo a la imposibilidad material del denunciante para acreditar la existencia del contacto, siendo entonces el denunciado quien se encuentra en mejores condiciones para aportar los elementos tendientes a obtener la verdad objetiva.

Que la DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS ha tomado la intervención que le compete.

Que la presente se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 99, incisos 1 y 2 de la CONSTITUCIÓN NACIONAL.

Por ello,

LA PRESIDENTA DE LA NACION ARGENTINA DECRETA:

Artículo 1° — Apruébase la Reglamentación de la Ley N° 26.951, la que como Anexo I

forma parte integrante de la presente medida.

Art. 2° — Facúltase a la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES dependiente del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS a dictar las normas complementarias y de procedimiento necesarias para una adecuada aplicación de la Ley N° 26.951 y de la Reglamentación que se aprueba por el presente Decreto.

Art. 3° — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — FERNANDEZ DE KIRCHNER. — Jorge M. Capitanich. — Julio C. Alak.

## **ANEXO I**

### **REGLAMENTACIÓN DE LA LEY N° 26.951 DEL REGISTRO NACIONAL “NO LLAME”**

ARTÍCULO 1°.- Objeto. Las situaciones contempladas y reguladas por la Ley N° 26.951 y por la presente Reglamentación, tendrán como principio rector el requerimiento del interesado.

ARTÍCULO 2°.- Registro Nacional. Sin reglamentar.

ARTÍCULO 3°.- Protección. Sin reglamentar.

ARTÍCULO 4°.- Servicios de telefonía. Corresponde a la Autoridad de Aplicación individualizar e incorporar, dentro de las modalidades de servicios de telefonía, a aquellos nuevos servicios que la tecnología ofrezca en el futuro y sean compatibles con el objeto de la Ley N° 26.951, tomando debida intervención para ello la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES dependiente del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS.

ARTÍCULO 5°.- Inscripción. El procedimiento a aplicar para la inscripción ante el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME” será establecido por la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 6°.- Gratuidad y simplicidad. El procedimiento para la baja de la inscripción ante el REGISTRO NACIONAL “NO LLAME” será establecido por la Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 7°.- Efectos. Entiéndese por quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, a quienes realicen a título propio o por cuenta de terceros el contacto telefónico, sin perjuicio, en este último caso, de la responsabilidad de quien resulte el contratante de la campaña o beneficiario directo de la misma, resultando aplicables, en el caso de corresponder, las previsiones del artículo 11, inciso 4, de la Ley N° 25.326 y su modificatoria.

Los sujetos comprendidos que contraten campañas en el exterior a los efectos de la Ley que se reglamenta, deberán adoptar las medidas apropiadas para que quien lleve a cabo la campaña publicitaria desde el extranjero dé cumplimiento a la normativa a los fines de no incurrir en lo establecido en el párrafo precedente.

Las personas mencionadas, en su carácter de usuarios y responsables de archivos, registros y bancos de datos de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 25.326 y su modificatoria, deberán estar inscriptos ante el REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS de la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Los sujetos obligados deberán consultar el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" y además respetar el derecho de bloqueo individual establecido en el artículo 27, inciso 3, de la Ley N° 25.326 y su modificatoria, debiendo llevar un registro con los titulares de datos que hubieren hecho uso del mismo.

La lista que surja del REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" deberá ser elaborada por la DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES considerando los números de teléfonos inscriptos y las bajas efectuadas en el mismo durante UN (1) mes calendario.

Es obligatoria la consulta de la última actualización disponible de inscriptos ante el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME" en forma previa a la realización de procedimientos de contacto, publicidad, oferta, venta y regalo de bienes o servicios no solicitados por parte de los sujetos obligados por el artículo 7° de la Ley N° 26.951, en la forma que establezca la Autoridad de Aplicación.

Los sujetos obligados por el artículo 7° de la Ley N° 26.951 deberán siempre realizar los llamados desde un número visible por el identificador de llamadas.

ARTÍCULO 8°.- Excepciones. La excepción establecida en el inciso a) no será aplicable cuando bajo la forma o modalidad de una campaña de bien público, indirectamente, se publiciten, oferten, vendan o regalen bienes y servicios no solicitados.

Respecto a lo previsto en el inciso d), se entenderá que las llamadas son realizadas en forma y horarios razonables si éstas se efectúan en días hábiles y de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas, salvo que los usos y costumbres justifiquen una modificación de los horarios dispuestos, lo que deberá ser sometido a consideración de la Autoridad de Aplicación.

En cuanto a lo previsto en el inciso e) respecto de las llamadas expresamente permitidas por el titular o usuario de servicios de telefonía que se hubiere inscripto en el REGISTRO NACIONAL "NO LLAME", se entenderá que deberá recabarse del titular el consentimiento libre, expreso e informado, el que tendrá que constar por escrito o por otro medio que se le equipare. En el caso en que mediere un contrato entre las partes,

dicho consentimiento deberá otorgarse mediante instrumento separado.

ARTÍCULO 9º.- Autoridad de Aplicación. Sin reglamentar.

ARTÍCULO 10.- Denuncias. A los fines de interponer una denuncia por incumplimiento de la Ley N° 26.951, normas reglamentarias y complementarias, el titular o usuario de servicios de telefonía, en cualquiera de sus modalidades, deberá comunicar a la Autoridad de Aplicación, por los medios que ésta establezca, los siguientes datos:

- a) Nombre y apellido completos;
- b) Tipo y número de documento;
- c) Número de teléfono registrado en el Registro Nacional No Llame;
- d) Día y hora de la llamada que motiva la denuncia;
- e) Número de teléfono del denunciado, si lo conociera;
- f) Empresa, marca, concesionaria o agente a quien corresponde la llamada que motiva la denuncia;
- g) Otros requisitos que la Autoridad de Aplicación considere pertinentes.

ARTÍCULO 11.- Incumplimientos. En caso de presuntas infracciones a las disposiciones de la Ley N° 26.951 y de la presente Reglamentación, con excepción de lo relativo a los requisitos necesarios para formular la denuncia, el procedimiento continuará aplicándose según lo previsto para las denuncias por incumplimiento del Capítulo VI, artículo 31, apartado 3 de la Reglamentación de la Ley N° 25.326 y su modificatoria, aprobada por el Decreto N° 1558 del 29 de noviembre de 2001.

Sin perjuicio de ello, en el procedimiento probatorio de las actuaciones llevadas a cabo por la Autoridad de Aplicación, los sujetos obligados por el artículo 7º de la Ley N° 26.951 deberán brindar el registro de sus llamadas salientes provisto por la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones de la que fueran usuarios.

La Autoridad de Aplicación, a los fines probatorios, tendrá en cuenta los elementos de hecho e indicios de carácter objetivos aportados por el denunciante que sustenten la situación fáctica debatida, quedando a cargo del denunciado acreditar que ha dado cumplimiento con las obligaciones establecidas, en la Ley N° 26.951 y en la presente Reglamentación.

ARTÍCULO 12.- Alcance. Sin reglamentar.

ARTÍCULO 13.- Difusión. Sin reglamentar.

ARTÍCULO 14.- Reglamentación. Sin reglamentar.

