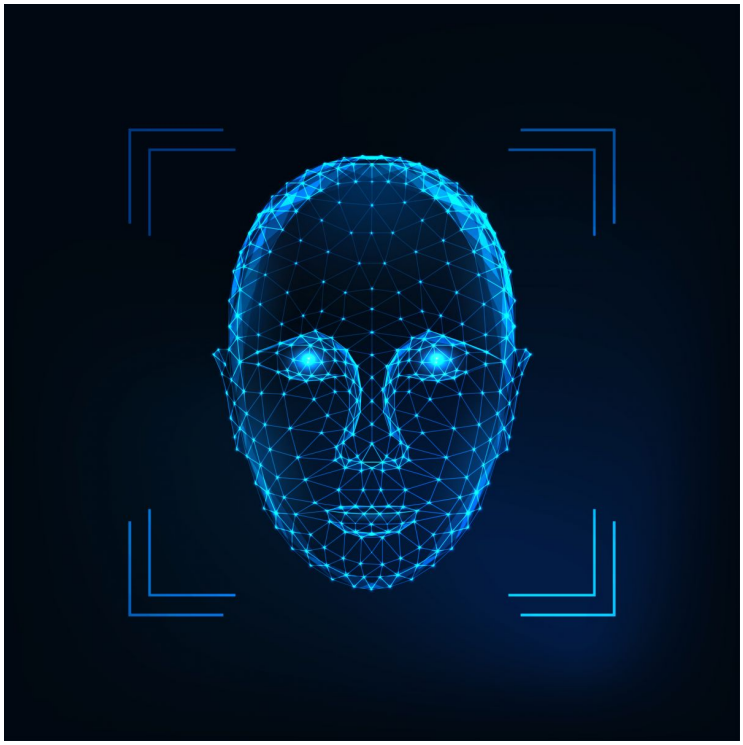
24/10/2025

La OAIC australiana declara ilegal el uso de reconocimiento facial de Kmart para combatir el fraude en las devoluciones



por Alba Lema, Directora de SMC COMPLIANCE y Presidenta Internacional de World Compliance Association.

La OAIC (Office of the Australian Information Commissioner), autoridad independiente encargada de proteger la privacidad, la libertad de información y el acceso a los datos en Australia, declaró el pasado día 18 de septiembre la ilegalidad del uso de un programa de reconocimiento facial para combatir el fraude en las devoluciones.

La Comisionada de Privacidad, Carly Kind, concluyó que Kmart Australia Limited (Kmart) violó la privacidad de los australianos al recopilar su información personal y sensible mediante un sistema de tecnología de reconocimiento facial (FRT) diseñado para combatir el fraude a la hora de realizar las devoluciones.

Entre los meses junio de 2020 y julio de 2022, Kmart implementó la FRT para **capturar los rostros de todas las personas que acudían a sus tiendas a realizar devoluciones, con el fin de identificar a quienes cometieran fraudes en el reembolso**.

En la resolución la Comisionada de Privacidad determinó que Kmart no notificó a los clientes ni solicitó su consentimiento para usar esa tecnología y recopilar su información biométrica, la cual se considera información personal sensible y goza de una protección más estrictas de conformidad con la ley australiana de privacidad

Kmart alegó que no existía la obligación de obtener el consentimiento debido a una excepción prevista en la Ley de Privacidad, aplicable cuando una organización cree razonablemente que necesita recopilar información personal para combatir actividades ilegales o conductas graves indebidas.

- La resolución se centró en analizar si Kmart cumplía con las condiciones para acogerse a dicha excepción, y concluyó que:
- El sistema FRT recopiló indiscriminadamente información biométrica sensible de todas las personas que ingresaron a las tiendas.
- Existían métodos menos invasivos para la privacidad que Kmart podría haber utilizado para abordar el fraude en devoluciones.

Dado que el sistema afectó la privacidad de miles de personas no sospechosas de fraude, la recopilación de datos biométricos fue una interferencia desproporcionada con la privacidad.

Esta resolución es la segunda de la OAIC sobre el uso de FRT en el comercio minorista. En octubre de 2024, el citado organismo ya había determinado que Bunnings Group Limited vulneró la privacidad de los australianos mediante el uso de FRT en 62 de sus tiendas, decisión que se encuentra actualmente en fase de revisión ante el Tribunal de Revisión Administrativa.

Según la Comisionada Kind:

> “Estas dos decisiones no implican una prohibición del uso de la FRT. Los derechos humanos a la seguridad y a la privacidad no son mutuamente excluyentes; ambos deben ser preservados, respetados y promovidos. La seguridad de clientes y empleados, así como la prevención y detección de fraudes, son razones legítimas para considerar la adopción de nuevas tecnologías. Sin embargo, esas razones no constituyen, por sí solas, una licencia para eludir el cumplimiento de la Ley de Privacidad”,

Debe señalarse que la Ley de Privacidad australiana es tecnológicamente neutral y no prohíbe ninguna tecnología en particular, pero a la hora de implementar tecnologías como la FRT, la OAIC recomienda evaluar factores como **la proporcionalidad, transparencia, riesgo de sesgo y discriminación, así como la gobernanza en la recopilación, uso y conservación de información personal sensible.**

En conclusión, aunque se trate de una resolución australiana, los criterios y razonamientos jurídicos expuestos por la Comisionada de Privacidad son perfectamente extrapolables y pueden servir como referencia comparada para evaluar la legalidad y proporcionalidad de programas de reconocimiento facial o de tratamiento automatizado de datos biométricos en otros países.

Fuente: LinkedIn