



Resolución Directoral

Expediente N°
046-2015-JUS/DGPDP-PS

Resolución N° 152-2016-JUS/DGPDP-DS

Lima, 19 de mayo de 2016

VISTOS: El Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 15 de abril de 2015, que se sustenta en el Acta de Fiscalización N° 01-2014 de fecha 05 de diciembre de 2014 (Expediente de Fiscalización N° 077-2014-DSC), emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales (en adelante, DSC); el escrito de descargo presentado por HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. el 04 de diciembre de 2015 (Registro N° 072515); el escrito presentado por dicho administrado el 15 de febrero de 2016 (Registro N° 008735); y demás documentos que obran en el respectivo expediente y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Mediante Orden de Visita de Fiscalización N° 075-2014-JUS/DGPDP-DSC, la DSC dispuso la realización de una visita de fiscalización a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.
2. La indicada visita de fiscalización fue llevada a cabo por personal de la DSC el día 05 de diciembre de 2014, constando los hechos verificados en dicha diligencia en el Acta de Fiscalización N° 01-2014 de la misma fecha.
3. El 15 de abril de 2015, poniendo en conocimiento los resultados de la supervisión realizada a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., la Dirección de Supervisión y Control remitió a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales el Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC, adjuntando, a su vez, el



acta mencionada en el considerando precedente y demás anexos y documentos que conforman el respectivo expediente administrativo.

4. Con Oficio N° 617-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 12 de noviembre de 2015, la DSC efectuó aclaraciones de forma al Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC.

5. Mediante Resolución Directoral N° 090-2015-JUS/DGPDP-DS de fecha 12 de noviembre de 2015, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. por la presunta comisión de las infracciones previstas en el literal a. del numeral 1 y en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), consideradas como infracciones leve y grave respectivamente, ambas pasibles de ser sancionadas con multa.

En el primer caso, se le atribuye dar tratamiento de datos personales sin recabar el necesario consentimiento de los titulares del dato personal, ello al utilizar una fórmula de consentimiento inválida contenida en la denominada "Tarjeta de Registro".

En el segundo caso, se le atribuye no inscribir el banco de datos personales no automatizado de sus clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

6. La acotada Resolución Directoral, fue notificada a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. el 16 de noviembre de 2015 mediante Oficio N° 227-2015-JUS/DGPDP-DS.

7. Con fecha 04 de diciembre de 2015, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., dentro del plazo que les fue otorgado, presentó su escrito de descargo señalando lo siguiente:



7.1 Que, el solo hecho de que en la Tarjeta de Registro no se establezca un espacio para que el titular de los datos personales manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales, no puede ser considerado como un hecho que vicie el consentimiento o no se le reconozca dicha potestad, ya que dicha negativa también puede realizarse de manera verbal tal como lo regula el numeral 3 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Además, indican que cuando la información del titular de los datos personales es ingresada al Banco de Datos automatizado denominado OPERA, el cliente tiene nuevamente la posibilidad de negarse a que el administrado realice tratamiento con sus datos personales.

7.2 Que, de la lectura del íntegro de la cláusula de consentimiento establecida en la Tarjeta de Registro se puede apreciar las especificaciones sobre las finalidades a los que serán sometidos los datos personales de los clientes; por lo tanto, dicha cláusula está acorde con lo regulado en el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP.

7.3 Sin perjuicio de lo manifestado en los dos considerandos anteriores, el administrado, manifiesta que:

- a) Ha habilitado un espacio exclusivo para que los clientes puedan dejar constancia por escrito de su negativa para que el administrado emplee su información para fines comerciales, limitando su uso a la ejecución del contrato de hospedaje.



Resolución Directoral

b) Ha optado por insertar en la Tarjeta de Registro finalidades más precisas respecto del tratamiento de los datos personales de sus clientes.

7.4 Señalan que la Tarjeta de Registro es utilizada para recabar la información de sus clientes para luego registrarlas en el aplicativo OPERA; por lo tanto, dicho documento sólo sirve como un soporte de la información que se trasladará a dicho sistema, lo cual no supone un tratamiento de datos personales.

Sin perjuicio de ello, indican que procedieron a presentar, con fecha 04 de agosto de 2015, la solicitud de registro de los bancos de datos personales denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes", emitiéndose la Resolución Directoral N° 2929-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 28 de octubre de 2015, a través de la cual la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales resolvió inscribir dicho banco de datos personales.



8. Mediante Proveído N° 08 del 25 de enero de 2016, notificado a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. el 01 de febrero de 2016 mediante Oficio N° 50-2016-JUS/DGPDP-DS, la DSC amplió el plazo para el cierre de la etapa instructiva.

9. Con Oficio N° 51-2016-JUS/DGPDP-DS, la Dirección de Sanciones solicitó información al administrado.

10. Con fecha 15 de febrero de 2016, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. presentó un escrito adjuntando e indicando lo siguiente:

- Adjuntó la captura de pantalla del interface del sistema OPERA en la cual se aprecia el rubro "Notes" donde el empleado del hotel deberá consignar si el cliente desea o no que se le remita información publicitaria entre otros; asimismo, en caso el cliente no desee dicho tratamiento, se procederá a desmarcar la opción "Mailing", así como la eliminación de los correos electrónicos brindados por el cliente. De esta manera, la negativa del cliente es reflejada en el sistema del hotel.
- Por otro lado, indican que los clientes también pueden negar su consentimiento mediante otras dos modalidades, esto es, a través de una llamada telefónica o por medio del envío de un correo electrónico.

11. Con Resolución Directoral N° 084-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 18 de marzo de 2016, notificada el 19 de abril de 2016, la Dirección de Sanciones, en virtud a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la LPDP, cerró la etapa instructiva del procedimiento administrativo sancionador iniciado a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., siendo que, en tal caso, el presente procedimiento administrativo quedó expedito para ser resuelto.

II. Competencia

12. El Director de la Dirección de Sanciones conforme a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento de la LPDP, es la autoridad que instruye y resuelve, en primera instancia, sobre la existencia de infracción e imposición o no de sanciones y sobre obligaciones accesorias tendientes a la protección de los datos personales, siendo competente para conducir y desarrollar la fase de investigación. Asimismo, es responsable de llevar a cabo las actuaciones necesarias para determinar las circunstancias de la comisión, o no, de los actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento.

III. Análisis

13. En ejercicio de sus facultades y competencias, corresponde a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales determinar si se han cometido infracciones a la LPDP y su Reglamento. Así, en el presente caso, se debe emitir pronunciamiento sobre los siguientes aspectos:

13.1 Si HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. realizó tratamiento de los datos personales de sus clientes mediante la denominada "Tarjeta de Registro", ello sin haber obtenido el consentimiento de éstos en los términos que señala la LPDP y su Reglamento, lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de dicha Ley, esto es: *"Dar tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley"*.

13.2 Si HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. no inscribió en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales el banco de datos personales de sus clientes, lo que configuraría la infracción grave tipificada en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la LPDP, esto es: *"No inscribir el banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales"*.

14. Con relación al aspecto mencionado en el considerando 13.1, señalamos lo siguiente:

14.1 De la revisión de la "Tarjeta de Registro" correspondiente a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. (folio 10 del respectivo expediente), se tiene que ésta incluye la siguiente cláusula de consentimiento:

«He/Hemos proporcionado los datos incluidos en este documento ("La información" en forma libre, voluntaria e informada, estando en conocimiento de que el Hotel debe transmitir toda o parte de la información a las autoridades competentes, lo cual acepto. Por este medio autorizo/autorizamos a este Hotel y a Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc. (Starwood) y a cada uno de las compañías afiliadas y subsidiarias de Starwood (colectivamente Grupo Starwood) y a sus proveedores de servicios a terceros a reunir, procesar y usar la información y todo otro dato personal recolectado durante mi/nuestra estadía en este Hotel para cualquier propósito de acuerdo a lo que es práctica en la industria hotelera y turística. La información y los





Resolución Directoral

referidos datos personales podrán ser transmitidos – nacional o internacionalmente – a integrantes de Grupo Starwood. Autorizo/autorizamos a que se me/nos contacte para evaluaciones de satisfacción de huéspedes, por el programa de huésped frecuente (SPG) y por información general del Grupo Starwood. [...]»

Como se advierte de la lectura de la citada cláusula, se solicita a los clientes de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. que proporcionen sus datos personales para iniciar y luego ejecutar la respectiva relación contractual, sin embargo, también se les requiere su consentimiento con el propósito de contactarlos para evaluaciones de satisfacción de huéspedes, y para compartir dichos datos con terceros integrantes del Grupo Starwood. Asimismo, la cláusula de consentimiento utilizada por el administrado consigna finalidades genéricas para el tratamiento de los datos personales al señalar que estos serán utilizados por el hotel, así como por otras compañías de su grupo, para *“cualquier propósito de acuerdo a lo que es práctica en la industria hotelera y turística”*, sin hacer referencia alguna sobre identificación que permita al titular de los datos personales ejercer sus derechos reconocidos en la LPDP y su Reglamento frente a estos nuevos titulares y/o responsables de esos nuevos tratamientos, así como tampoco se señala la finalidad de la transferencia de datos personales.

En tal situación, corresponde determinar si dicha fórmula de consentimiento resulta ser válida, habida cuenta que aquella carecería, cuando menos, de dos de las características del consentimiento, esto es, el de ser “libre” e “informado”.

14.2 El consentimiento “libre”, a tenor de indicado en el tercer párrafo del numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP, implica que el titular del dato personal debe otorgarlo con plena libertad de decisión, de modo que su manifestación de voluntad en sentido positivo o negativo debe haber sido obtenida de forma que ésta no sea distorsionada o condicionada. En tal caso, esta característica reposa en la posibilidad que se da al titular del dato personal a fin que éste pueda afirmar o negar su consentimiento, dado que el consentimiento se “solicita” no se “captura”.

En el caso bajo análisis, conforme fluye de la lectura de la cláusula transcrita, se advierte que el consentimiento requerido por HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., no es libre, en la medida que no se da al titular del dato personal, es decir, a los clientes que llenan la denominada “Tarjeta de Registro”, la oportunidad de



negarle a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. la autorización para el tratamiento de sus datos personales o de negarle la autorización para compartir sus datos personales con terceros designados por el administrado.

Conforme a ello, y tal como está diseñada la fórmula de consentimiento de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., es claro que se viene recortando o distorsionando la libertad de decisión o manifestación de voluntad de sus clientes, toda vez que al llenar y suscribir la denominada "Tarjeta de Registro" ya estarán brindando su consentimiento, posponiéndose toda negativa o no aceptación del tratamiento a un acto posterior y diferente, lo que resulta inaceptable conforme a la característica "libre" que debe concurrir en todo consentimiento formulado con arreglo a la Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento.

Ello evidencia en sí mismo, que la fórmula de consentimiento incluida por HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. en la denominada "Tarjeta de Registro", resulta ser inválida, puesto que no se otorga a sus clientes la posibilidad real, en el mismo acto, de no otorgar su consentimiento para aquellos tratamientos de sus datos personales que sí lo requieren como, por ejemplo, para el propósito de contactar a sus clientes para evaluaciones de satisfacción de huéspedes o para compartir sus datos personales con terceros designados por el administrado.

14.3 Asimismo, la "Tarjeta de registro" no cumple con generar un consentimiento "informado" dado que de la revisión del íntegro de la fórmula de consentimiento no se identifica de forma concreta quiénes serán los responsables del tratamiento de los datos personales, señalando que éste podrá ser realizado por el hotel, así como por otras compañías de su grupo, consignando una finalidad amplia y genérica para el tratamiento, señalando que los datos serán utilizados para *"cualquier propósito de acuerdo a lo que es práctica en la industria hotelera y turística"*; adicionalmente, se indica que se autoriza la transferencia de los datos a integrantes del Grupo Starwood (terceros designados por el administrado), sin identificar al titular del banco de datos a donde será remitida la información ni la finalidad de la transferencia. Por último, tampoco se hace referencia alguna que permita al titular de los datos personales ejercer sus derechos reconocidos en la LPDP y su Reglamento frente a esos nuevos titulares y/o responsables de este nuevo tratamiento.



En concreto, no se ha cumplido con obtener el consentimiento con arreglo al numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP, conforme al cual al titular del dato personal se le debe comunicar clara, expresa e indubitablemente, la identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos; la finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos; la identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso; la existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo y, de ser el caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

En este sentido, la "Tarjeta de Registro" de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. emplea fórmulas generales que en ningún caso hacen referencia específica a la información que mínimamente debe ser proporcionada al titular del dato personal. De igual forma, tampoco se hace referencia a la no obligatoriedad del consentimiento insertado en la denominada "Tarjeta de Registro".



Resolución Directoral

14.4 Por los argumentos expuestos en los considerandos 14.1 y 14.2 de la presente Resolución, se concluye que el pretendido consentimiento contenido en la denominada "Tarjeta de Registro", mediante la cual HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. realizaba el registro de sus clientes, utilizó una fórmula de consentimiento inválida, no arreglada al marco normativo de protección de datos personales, por no cumplir con las características ser "libre" e "informado", señaladas en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y desarrolladas en el artículo 12 de su Reglamento.

14.5 Lo descrito evidencia la concurrencia de los elementos que configuran la infracción prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, esto es, por un lado, el realizar tratamiento de datos personales, lo que ocurre cuando el administrado recopila y posteriormente conserva y almacena los datos personales de sus huéspedes y, por otro lado, se ha verificado también la ausencia de un consentimiento válidamente otorgado, siendo que, al concurrir dichos elementos, es decir, el tratamiento sin consentimiento, quedó verificada la comisión de la infracción atribuida a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., esto es, la prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP.

14.6 Respecto al argumento presentado por el administrado descrito en el primer párrafo del considerando 7.1 precedente, se precisa que si bien el consentimiento puede expresarse de manera verbal conforme lo indica el numeral 3 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, es importante acotar que el último párrafo del mencionado numeral del citado artículo señala: *"La sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información"*, por lo tanto, lo manifestado por el administrado carece de fundamento, ya que, para que el consentimiento expresado verbalmente esté acorde con lo dispuesto en la LPDP y su Reglamento, debe cumplirse, a su vez, con los demás requisitos del consentimiento, y como se ha demostrado en los considerandos 14.1 y 14.2 precedente, la fórmula de consentimiento incluida en la denominada "Tarjeta de Registro" carece de dos de las características, esto es, el de ser "libre" e "informado".



Asimismo, se tiene que el administrado ha mencionado que el consentimiento se manifestó de manera verbal; sin embargo, no ha aportado prueba que acredite dicha afirmación.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que con arreglo a lo establecido en el artículo 15 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, la carga de la prueba para demostrar la obtención del consentimiento recae en el titular del banco de datos personales o quien resulte responsable del tratamiento, vale decir, en el caso, que dicha probanza corresponde a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.

14.7 Respecto al argumento presentado por el administrado descrito en el segundo párrafo del considerando 7.1 y en el considerando 10 de la presente resolución, se precisa que según HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. el sistema OPERA otorga la posibilidad al cliente de no autorizar al administrado el tratamiento de sus datos personales para otros fines. Sobre el particular, se precisa dicho acto es propio de su sistema automatizado que, en todo caso, no acredita que dicho actuar tenga relación con la denominada "Tarjeta de Registro", dado que en este documento no se le da al cliente la posibilidad de negar su consentimiento por incluir una fórmula que no es libre.

Por otro lado, se precisa que el administrado ha mencionado que los clientes también pueden negar su consentimiento mediante otras dos modalidades: esto es, a través de una llamada telefónica o por medio del envío de un correo electrónico; sin embargo, no han aportado prueba que acredite dicha afirmación.

14.8 Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 7.2, cabe indicar que dicho argumento carece de fundamento habida cuenta que, de la lectura del íntegro de la fórmula de consentimiento incluida en la denominada "Tarjeta de Registro" no se evidencia que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. informe a sus clientes la finalidad de los tratamientos que realizará con los datos personales que recopila, conforme a lo regulado por la LPDP.



14.9 Respecto al argumento de descargo descrito en el considerando 7.3 precedente, cabe indicar que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. adjuntó a su escrito de descargo una nueva Tarjeta de Registro en la cual indica haber habilitado un espacio exclusivo para que los clientes puedan dejar constancia por escrito de su negativa a que el administrado emplee su información para fines comerciales y su uso sólo se limite a la ejecución del contrato de hospedaje. Asimismo, señala haber optado por insertar en la "Tarjeta de Registro" finalidades más precisas respecto del tratamiento de los datos personales de sus clientes.

Sobre el particular, corresponde al presente procedimiento administrativo verificar la validez de la fórmula de consentimiento contenida en la denominada "Tarjeta de Registro" que ha sido objeto de análisis en los considerandos 14.1 y 14.2 de la presente resolución, la misma que obra en el folio 10 del presente expediente administrativo y que fue materia de análisis en el procedimiento fiscalizador que se inició con la visita de fiscalización efectuada a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. el 05 de diciembre de 2014 y que concluyó el 15 de abril de 2015 con la expedición del Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC de la Dirección de Supervisión y Control.

En cualquier caso, corresponde a HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. obtener el consentimiento de sus clientes mediante fórmulas ajustadas a lo dispuesto en la LPDP y su Reglamento.



Resolución Directoral

Sin perjuicio de lo señalado, el proceder realizado por el administrado de modificar su "Tarjeta de Registro", con el objeto de que esta se ajuste a lo establecido en la LPDP y su Reglamento, será tenido en cuenta al momento de graduar y determinar la sanción que, de ser el caso y en su oportunidad, corresponderá imponer a dicho administrado.

14.10 Por las razones expuestas en los considerandos precedentes, a criterio de la Dirección de Sanciones ha quedado evidenciado que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la infracción prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, la cual consiste en: *"Dar tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley"*, toda vez que realizó tratamiento de los datos personales de sus clientes mediante la denominada "Tarjeta de Registro" sin haber obtenido el consentimiento de éstos en los términos que señala la LPDP y su Reglamento.

15. Con relación al aspecto mencionado en el considerando 13.2, señalamos lo siguiente:

15.1 Mediante Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC, la DSC concluyó lo siguiente:

"1. Hoteles Sheraton del Perú S.A. es titular de Banco de Datos personales de sus huéspedes, el mismo que se encuentra tanto en soporte automatizado como en soporte no automatizado.

(...).

3. Hoteles Sheraton del Perú S.A. ha cumplido con inscribir en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales un (1) Banco de Datos Personales; así como con declarar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales la realización de flujo transfronterizo de la información.

4. Hoteles Sheraton del Perú S.A. también es titular del Banco de Datos personales que se encuentra en soporte no automatizado y que almacena información de los huéspedes del Hotel, sin embargo no ha cumplido con inscribir dicho banco de datos personales. Dicha omisión constituiría una infracción de acuerdo al literal e) del numeral 2 del artículo 38° de la LPDP.

(...)"



15.2 Como se desprende de lo citado, la DSC evidenció que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. es titular del banco de datos personales de sus clientes, el mismo que cuenta con una versión automatizada y una versión no automatizada, habiendo cumplido con inscribir la versión automatizada en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

En efecto, mediante Resolución Directoral N° 004-2014-JUS/DGPDP-DRN de fecha 11 de febrero de 2014, en atención a la solicitud efectuada con fecha 15 de enero de 2014, la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales resolvió inscribir la versión automatizada del banco de datos personales de clientes denominado "Star Guest" de titularidad de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.

15.3 Sin embargo, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., al ser también titular del banco de datos personales no automatizado de sus clientes, se encontraba en la obligación legal de inscribirlo¹, previa solicitud, en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 77 del Reglamento de la LPDP, que establece que serán objeto de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales los bancos de datos personales de administración privada. Ello debe concordarse con el artículo 78 del mencionado Reglamento, el mismo que señala que: "*Las personas naturales o jurídicas del sector privado o entidades públicas que creen, modifiquen o cancelen bancos de datos personales están obligadas a tramitar la inscripción de estos actos ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales*".

15.4 No obstante, tal como lo indica el Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 15 de abril de 2015 de la DSC, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. no cumplió con inscribir el banco de datos personales no automatizado de sus clientes (huéspedes), pese a encontrarse obligado a ello.



15.5 De otro lado, en documentación adjunta a su descargo, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. remitió copia de la Resolución Directoral N° 2929-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 28 de octubre de 2015, mediante la cual la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales resolvió inscribir el banco de datos personales no automatizado de sus clientes denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes".

15.6 Al respecto, la Dirección de Sanciones entiende que la solicitud de inscripción del banco de datos personales denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes", así como su posterior inscripción, si bien implica una intención de subsanar, regularizar o enmendar una determinada situación, también supone la confirmación respecto a que dicho administrado se encontraba en una situación de incumplimiento al no haber tramitado, oportunamente, la inscripción de dicho banco de datos personales, lo que recién solicitaron con fecha 04 de agosto de 2015, esto es, transcurridos doscientos cuarenta y dos días (242) días calendarios después de haberse llevado a cabo la respectiva visita de fiscalización.

15.7 Efectivamente, en este punto cabe precisar que, con arreglo a lo dispuesto por la Duodécima y Quinta Disposición Complementaria Final de la LPDP, la obligación legal de tramitar la inscripción e inscribir los bancos de datos personales ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales es exigible desde que entró

¹ De acuerdo a la definición contenida en el artículo 2, numeral 1 de la Ley de Protección de Datos Personales, los bancos de datos personales pueden ser tanto automatizados como no automatizados.



Resolución Directoral

en vigencia el Reglamento de la LPDP, esto es, desde el 08 de mayo de 2013, por lo que la presentación de la solicitud de inscripción de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. del banco de datos personales no automatizado de sus clientes denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes", así como su posterior inscripción, no le exime de responsabilidad por los hechos que son materia del presente caso.

Sin perjuicio de lo señalado, la Dirección de Sanciones entiende que ello constituye una acción de enmienda que debe tenerse en cuenta al momento de graduarse la sanción administrativa que, de ser el caso, corresponda imponerse, debiéndose tener presente además, que tanto la solicitud de inscripción del banco de datos personales no automatizado de sus clientes denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes" de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., así como su posterior inscripción, se dieron antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.



15.8 En cuanto al argumento de descargo descrito en el considerando 7.4 precedente, se precisa que en el folio 10 del respectivo expediente administrativo, obra la Tarjeta de Registro utilizada por HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., advirtiéndose que en dicho documento el administrado recopila datos personales de sus clientes (huéspedes)

Dicha recopilación es plenamente aceptada por el administrado conforme podrá advertirse del contenido del punto 3.2.1 de su escrito de descargo presentado con fecha 04 de diciembre de 2015.

De ello, se puede afirmar que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. al recopilar datos personales de sus clientes en su Tarjeta de Registro, realizó tratamiento de datos personales de los mismos, resultando pertinente citar el numeral 17 del artículo 2 de la LPDP, que define como tratamiento de datos personales a: "Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales".

Asimismo, considerando que los datos personales eran recopilados para su tratamiento mediante un soporte no automatizado (Tarjeta de Registro), dicho documento, a tenor de lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la LPDP, resulta ser un banco de datos personales; en consecuencia, debería inscribirse en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, ello en virtud a lo establecido en los artículos 77 y 78 del Reglamento de la LPDP, razón por la cual, a los efectos de determinar la existencia o inexistencia de la infracción atribuida al administrado, el argumento de descargo descrito en el considerando 7.4 carece de fundamento.

15.9 En consecuencia, y por los argumentos expuestos en los considerandos precedentes, la Dirección de Sanciones entiende que en el presente caso se ha configurado la infracción tipificada en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, esto es: "No inscribir el banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales", toda vez que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. no cumplió, en la oportunidad debida, con inscribir el banco de datos personales no automatizado de sus clientes (huéspedes).

16. Los artículos 38 y 39 de la LPDP establecen las sanciones por infracciones a la referida norma, calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de 0,5 de una unidad impositiva tributaria hasta una multa de 100 unidades impositivas tributarias², sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 118 del Reglamento de la LPDP³.

17. Asimismo, la Dirección de Sanciones determina el monto de la multa a ser impuesta tomando en cuenta para su graduación los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

17.1 Así, la Dirección de Sanciones debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción administrativa, por lo que esta penalidad deberá ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, observando para ello los



² Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales:

"Artículo 38. Infracciones: Constituye infracción sancionable toda acción u omisión que contravenga o incumpla alguna de las disposiciones contenidas en esta Ley o en su reglamento. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.
(...)"

"Artículo 39. Sanciones administrativas: En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT).
2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT).
3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT).
(...)"

³ Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:

"Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas: Una vez iniciado el procedimiento sancionador, la Dirección de Sanciones podrá disponer, mediante acto motivado, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el referido procedimiento, con observancia de las normas aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
Asimismo, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda por una infracción a las disposiciones contenidas en la Ley y el presente reglamento, se podrán dictar, cuando sea posible, medidas correctivas destinadas a eliminar, evitar o detener los efectos de las infracciones."



Resolución Directoral

criterios que la Ley del Procedimiento Administrativo General señala para su graduación.

17.2 En el presente caso, la Dirección de Sanciones considera como criterios relevantes para graduar las infracciones evidenciadas a los siguientes:

a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Las conductas imputadas al administrado en el presente caso, afectan al derecho fundamental a la protección de datos personales, el cual se encuentra reconocido en el artículo 2, numeral 6 de la Constitución Política del Perú, siendo desarrollado por la LPDP y su respectivo Reglamento.

b) El perjuicio económico causado:

No se ha evidenciado un perjuicio económico causado.

c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción:

- Respecto a la conducta relacionada a la no inscripción del banco de datos personales no automatizado de sus clientes, se ha verificado que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. presentó el 04 de agosto de 2015 la solicitud de inscripción del banco de datos personales no automatizado de sus clientes LPDP denominado "Tarjeta de Registro de Huéspedes", siendo que con Resolución Directoral N° 2929-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 28 de octubre de 2015, la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales procedió a inscribirlo.

Ello indica que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. recién presentó la respectiva solicitud de inscripción de su banco de datos personales con posterioridad a la fecha en que ya les era exigible realizar la inscripción de sus bancos de datos personales e, incluso, después de la fiscalización que se les practicó.

Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo precedente, la Dirección de Sanciones entiende que ello constituye una acción de enmienda, debiendo considerarse que tanto la solicitud de inscripción y el posterior registro del



banco de datos personales no automatizado de clientes de HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., se llevó a cabo antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

Adicionalmente, se tendrá en cuenta que, antes de concluir el procedimiento administrativo fiscalizador, HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. ya había cumplido con inscribir el banco de datos personales automatizado de sus clientes, conforme consta en el Informe N° 062-2015-JUS/DGPDP-DSC, emitido por la DSC.

- Respecto a la conducta relacionada con el tratamiento de los datos personales de sus clientes sin contar para ello con su respectivo consentimiento, se tiene que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., incluyó en la denominada "Tarjeta de Registro" una cláusula que si bien pretende generar alguna forma de consentimiento, ésta resulta ser inválida.

Asimismo, se tiene presente que el administrado dispuso acciones⁴, incluso antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, que pretendieron subsanar lo descrito en el párrafo precedente.

Del mismo modo, se tiene en cuenta que HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C. no es reincidente, ya que como resultado de diferente o distinto procedimiento administrativo sancionador, la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales no ha sancionado a dicho administrado.



Asimismo, se valora positivamente su conducta procedimental en el presente procedimiento administrativo sancionador, pues durante su desarrollo no se han dado conductas que hayan dificultado el accionar de la Dirección de Sanciones, cumpliendo el administrado con atender, en plazos razonables, los requerimientos que le fueron efectuados, verificándose igual proceder en el procedimiento de fiscalización llevado a cabo por la Dirección de Supervisión y Control.

d) Las circunstancias de la comisión de las infracciones:

- Respecto a la conducta relacionada a la no inscripción del banco de datos personales no automatizado de sus clientes, se tiene que no obstante lo dispuesto en los artículos 77 y 78 del Reglamento de la LPDP, el administrado no cumplió con tramitar su inscripción ni inscribir el banco de datos personales no automatizado de sus clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
- Respecto a la conducta relacionada con el tratamiento de los datos personales de sus clientes sin contar para ello con su respectivo consentimiento, se tiene que el administrado obtuvo el consentimiento de sus clientes mediante el uso de una cláusula incorporada a su denominada "Tarjeta de Registro", la misma que no se encuentra acorde con las disposiciones de la LPDP y su Reglamento.

⁴ Ver considerando 14.11 de la presente resolución.



Resolución Directoral

e) El beneficio ilegalmente obtenido:

HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C., pese a la utilización de formas de consentimiento inválidas, realizó tratamiento de datos personales de sus clientes.

f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

El administrado intenta justificar su incumplimiento sobre la base de una incorrecta interpretación de la LPDP y su Reglamento, lo cual no abona en forma de considerar que la infracción verificada no ha sido intencional.

De otro lado, debe precisarse que en el presente caso no resultan aplicables los atenuantes a los que se refiere el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, dado que si bien **HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.** dispuso acciones tendientes a enmendar los hechos evidenciados, no ha reconocido espontáneamente la comisión de las infracciones imputadas y, por el contrario, desarrolla una argumentación tendiente a cuestionar la actuación de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales sobre la base de una incorrecta interpretación de la LPDP y su Reglamento.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la LPDP y su Reglamento.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Sancionar a **HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.**, con la multa ascendente a tres unidades impositivas tributarias (3 UIT) por haber realizado tratamiento de los datos personales de sus clientes) utilizando cláusulas de consentimiento inválidas, configurándose la infracción leve prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 2.- Sancionar a **HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.**, con la multa ascendente a ocho unidades impositivas tributarias (8 UIT) por no haber inscrito el banco de datos personales no automatizado de sus clientes en el Registro Nacional



de Protección de Datos Personales, configurándose la infracción grave prevista en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 3.- Notificar a **HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.** que contra la presente resolución, de acuerdo a lo indicado en el artículo 123 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales⁵, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la presente.

Artículo 4.- Notificar a **HOTELES SHERATON DEL PERÚ S.A.C.** la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.



María Cecilia Chumbe Rodríguez

Directora (e) de la Dirección de Sanciones
Dirección General de Protección de Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

⁵ **Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:**
"Artículo 123.- Impugnación: *Contra la resolución que resuelve el procedimiento sancionador proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la resolución al administrado. El recurso de reconsideración se sustentará en nueva prueba y será resuelto por la Dirección de Sanciones en un plazo que no excederá de los treinta (30) días. El recurso de apelación será resuelto por el Director General de Protección de Datos Personales, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, para que eleve lo actuado. El recurso de apelación deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días."*