



Resolución Directoral

Expediente N°
066-2015-JUS/DGPDP-PS

Resolución N° 162-2016-JUS/DGPDP-DS

Lima, 30 de mayo de 2016

VISTOS: El Informe N° 085-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 14 de mayo de 2015, que se sustenta en las Actas de Fiscalización N° 01-2014 de fecha 03 de diciembre de 2014, N° 02-2014 de fecha 09 de diciembre de 2014, N° 03-2014 de fecha 15 de diciembre de 2014, N° 04-2014 de fecha 19 de diciembre de 2014 y N° 05-2014 de fecha 07 de enero de 2015 (Expediente de Fiscalización N° 075-2014-DSC), emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales (en adelante, DSC); los escritos de descargo presentados por BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. INTERBANK (en adelante, INTERBANK) el 21 de marzo de 2016 (Registro N° 015702) y el 06 de enero de 2016 (Registro N° 00872); y demás documentos que obran en el respectivo expediente y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Mediante Orden de Visita N° 073-2014-JUS/DGPDP-DSC de fecha 03 de diciembre de 2014, la DSC dispuso la realización de una visita de fiscalización a INTERBANK, la cual fue llevada a cabo por personal de la DSC los días 03, 09, 15 y 19 de diciembre de 2014 y el 07 de enero de 2015 constando los hechos verificados en dichas diligencias en las Actas de Fiscalización N° 01-2014, 02-2014, 03-2014, 04-2014 y 05-2014, respectivamente.

2. El 15 de mayo de 2015, poniendo en conocimiento los resultados de la supervisión realizada a INTERBANK, la DSC remitió a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales, el Informe N° 085-2015-JUS/DGPDP-DSC, adjuntando, a su vez, las actas mencionadas en el considerando precedente y demás anexos y documentos que conforman el respectivo expediente administrativo.



3. Mediante Resolución Directoral N° 112-2015-JUS/DGPDP-DS de fecha 14 de diciembre de 2015, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a INTERBANK, por la presunta comisión de la infracción prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), las misma que se encuentra tipificada como infracción leve, pasible de ser sancionada con multa.

En primer lugar, se le atribuye al administrado realizar tratamiento de datos personales de sus potenciales clientes a través del procedimiento de televentas sin recabar el necesario consentimiento de forma previa, en lo que respecta tanto para la grabación de la llamada como para futuras llamadas cuando éstos aceptan los productos o servicios ofrecidos por INTERBANK.

Asimismo, se le atribuye al administrado realizar tratamiento de datos personales de sus clientes sin recabar el necesario consentimiento, atendiendo a que se ha verificado que sus contratos por adhesión incluyen estipulaciones que no posibilitan que las personas opten libremente por otorgar o no su consentimiento a los efectos que INTERBANK realice tratamiento a sus respectivos datos personales para finalidades distintas al objeto de los mencionados contratos; por lo tanto, el consentimiento carecería de ser "libre".

4. La acotada Resolución Directoral fue notificada a INTERBANK el 17 de abril de 2015 mediante Oficio N° 276-2015-JUS/DGPDP-DS.

5. Con fecha 06 de enero de 2016, INTERBANK presentó, dentro del plazo otorgado, sus respectivos descargos (Reg. N° 060736), señalando lo siguiente:

5.1 Que, la grabación de las llamadas sin solicitar el consentimiento del titular del dato personal se realiza en virtud de un mandato de una norma legal con rango de ley, la cual es el la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la que, conforme a lo estipulado en el numeral 4 de su artículo 14, permite que para el caso específico de las televentas, todas las llamadas telefónicas deban ser grabadas en calidad de prueba, no resultando exigible a INTERBANK solicitar el consentimiento de los titulares de los datos personales en este extremo. Asimismo, INTERBANK cumple con informar a sus prospectos de clientes que sus llamadas son grabadas.

Además, señala que ni en el Acta de Fiscalización N° 05-2014 de fecha 07 de enero de 2015, ni en la resolución que da inicio al procedimiento sancionador, se puede identificar qué audios de los días 20 de noviembre y 10 de diciembre de 2014 han sido evaluados durante el procedimiento de fiscalización realizado por la DSC.

5.2 Respecto al contenido de los contratos por adhesión, conforme a lo estipulado en el artículo 1390 del Código Civil, INTERBANK interpreta que como una de las partes (el titular del dato personal) está conforme con todas las cláusulas integrantes, las cuales fueron propuestas por la otra parte (Banco), el hecho de otorgar su consentimiento para la ejecución del mismo, con la sola suscripción, cumpliría con la característica de que el consentimiento es libre.

5.3 De otro lado, el administrado señala haber subsanado las infracciones imputadas disponiendo un cambio en el tratamiento de los datos personales de sus prospectos de clientes y de sus clientes en lo que respecta al procedimiento de televentas y a





Resolución Directoral

los contratos por adhesión emitidos por INTERBANK. A tal efecto, el 16 de marzo de 2016, INTERBANK remitió a la Dirección de Sanciones la documentación que sustenta los cambios efectuados en concordancia con lo estipulado en la LPDP y su Reglamento.

6. Mediante Resolución N° 051-2016-JUS/DGPDP-DS la Dirección de Sanciones resolvió acumular el procedimiento administrativo sancionador tramitado bajo el Expediente N° 002-2016-JUS/DGPDP-PS al procedimiento administrativo sancionador tramitado bajo el expediente N° 066-2015-JUS/DGPDP-PS (materia del presente análisis) seguidos contra INTERBANK por guardar estos una identidad sustancial o conexión.

6.1. Respecto al procedimiento administrativo sancionador tramitado bajo el Expediente N° 002-2016-JUS/DGPDP-PS, el mismo se originó en virtud a la denuncia presentada por el señor Lázaro Jesús Cerquin Odar, la misma que, a su vez, determinó el inicio del Procedimiento de Fiscalización N° 062-2015-DSC llevado a cabo por la DSC.

6.2. Posteriormente, mediante Resolución Directoral N° 046-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 11 de febrero de 2016, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a INTERBANK, por la presunta comisión de la infracción prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, considerada como infracción leve pasible de ser sancionada con multa.

6.3. Con relación a dicho procedimiento sancionador, el 21 de marzo de 2016, INTERBANK remitió a la Dirección de Sanciones su respectivo descargo, señalando que, respecto a la denuncia presentada por el señor Lázaro Jesús Cerquin Odar:

Que, INTERBANK se encuentra obligado a realizar la grabación de las llamadas efectuadas a través del procedimiento de televenta a fin de mantener dichas grabaciones como pruebas frente a cualquier requerimiento, reclamo, procedimiento administrativo o judicial. Ello coincide con lo descrito en el considerando 5.1.

Que, respecto a la denuncia presentada, si bien el denunciante expresó su negativa a que INTERBANK realizara tratamiento de sus datos personales durante



el procedimiento de televenta, sin embargo, solicitó mayor información sobre la operación ofrecida a su correo electrónico. Ello habría generado que no se procesara adecuadamente la negativa manifestada por el denunciante al tratamiento de sus datos personales, motivo por el cual posteriormente INTERBANK se volvió a contactar con él de manera telefónica a fin de trasladarle la mencionada oferta.

7. El 24 de febrero de 2016, la Dirección de Sanciones amplió el plazo para el cierre de la etapa instructiva y solicitó información adicional, siendo dicho proveído notificado a INTERBANK el 02 de marzo de 2016 mediante Oficio N° 107-2016-JUS/DGPDP-DS.

8. Con fecha 16 de marzo de 2016, INTERBANK remitió a la Dirección de Sanciones la documentación que sustenta los cambios efectuados en concordancia con lo estipulado en la LPDP y su Reglamento, conforme a lo señalado en el punto 5.3.

9. Con Resolución Directoral N° 117-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 26 de abril de 2016, notificada el 02 de mayo 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 INTERBANK, siendo que, en tal caso, el presente procedimiento administrativo quedó expedito para ser resuelto.

II. Competencia

10. 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, y 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

11. 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 LPDP y a su respectivo Reglamento. Así, en el presente caso, se debe emitir pronunciamiento sobre los siguientes aspectos:

11.1 Si INTERBANK ha realizado tratamiento de datos personales de sus potenciales clientes a través del procedimiento de televentas sin recabar el necesario consentimiento de forma previa, en lo que respecta tanto para la grabación de la llamada como para futuras llamadas cuando éstos aceptan los productos o servicios ofrecidos por INTERBANK, lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, 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"*.

11.2 Si INTERBANK realizó tratamiento de datos personales de sus clientes sin recabar el necesario consentimiento atendiendo a que se ha verificado que sus contratos por adhesión incluyen estipulaciones que no posibilitan que las personas opten libremente por otorgar o no su consentimiento a los efectos que INTERBANK realice tratamiento a sus respectivos datos personales para finalidades distintas al objeto de los mencionados contratos; por lo tanto, el consentimiento carecería de ser "libre", lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, esto es: *"Dar*





Resolución Directoral

tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley".

12. Con relación al aspecto señalado en el considerando 11.1, señalamos lo siguiente:

12.1 Del procedimiento de fiscalización llevado a cabo por la DSC, quedó evidenciado que INTERBANK es una entidad financiera que en la ejecución de sus servicios realiza tratamiento de datos personales. En ese sentido, se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la LPDP y su Reglamento.

Durante las visitas realizadas por la DSC, atendiendo a la naturaleza y características de la actividad económica del administrado, se fiscalizó el tratamiento de los datos personales de los clientes y prospectos de clientes, el cual se realiza de forma automatizada y de forma no automatizada.

12.2. Respecto a la información de no clientes, se ha evidenciado que INTERBANK recibe información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y de centrales de riesgo (Experian y Equifax), la cual es almacenada en motores, los cuales seleccionan de forma automática, bajo parámetros de selección establecidos, qué personas pueden ser potenciales clientes, luego se aplican lógicas comerciales, que determinan qué producto se ofrece a un potencial cliente y de qué forma debe ofrecerse.

Al respecto, INTERBANK ha señalado que dentro del procedimiento de televentas utiliza el "Speech Ley de Protección de Datos", conforme al cual el ejecutivo de ventas, de forma obligatoria, solicita el consentimiento para el tratamiento de datos personales de los clientes de la siguiente manera:

"Ya que todas las llamadas son grabadas y monitoreadas, en cumplimiento de la Ley 29733 sobre Protección de Datos Personales, le informamos que sus datos personales han sido incorporados en nuestras bases de datos de clientes y serán utilizados para gestionar [venta cerrada: indicar el producto/servicio que corresponda, venta no cerrada decir "productos y servicios a futuro]. ¿Aceptaría que



Interbank utilice sus datos y los comparta con otras empresas del Grupo InterCorp, para brindarle información y promociones sobre otros productos y servicios?

En caso acepte: "Le informamos que puede revocar esta autorización o enviar cualquier comunicación sobre el tratamiento de sus datos en nuestras tiendas a nivel nacional".

Atendiendo a ello, en la cuarta y en la quinta visita realizadas por la DSC se escucharon de forma aleatoria llamadas realizadas por ejecutivos de venta. En la cuarta visita se escucharon llamadas en vivo y en la quinta visita se escucharon llamadas grabadas.

En la cuarta visita se pudo constatar que para aquellos casos en los que el cliente o potencial cliente no estaba interesado en el producto o no podía atender la llamada, se solicitaba el consentimiento utilizando la fórmula señalada en el "Speech Ley de Protección de Datos". Si la persona no daba su consentimiento, se colocaba en la aplicación perspectiva la opción "no acepta". En aquellos casos en los que la persona si estaba interesada en el producto se solicitaba mayor información para el proceso de venta, y ya no se le solicitaba consentimiento para la grabación o para futuras llamadas.

En la quinta visita se escucharon dos grabaciones de llamadas, una del 20 de noviembre de 2014 a un potencial cliente, en la cual no se solicitó el consentimiento para el tratamiento de datos personales; y una del 10 de diciembre de 2014, en la cual se solicitó el consentimiento para el tratamiento de datos personales al final de la llamada.

En este sentido, es necesario analizar el consentimiento para el tratamiento de datos personales en el procedimiento de televentas.

Al respecto, el artículo 5° de la LPDP dispone que *"para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular"* siendo requisito necesario que este consentimiento se otorgue de manera previa, informada, expresa e inequívoca conforme a lo dispuesto en el inciso 13.5 del artículo 13° de la LPDP y en el artículo 12° del Reglamento de la LPDP.



Sin embargo, en el presente procedimiento sancionador se ha verificado que para el caso de no clientes INTERBANK no solicita consentimiento para el tratamiento de datos personales a través del procedimiento de televentas, específicamente para la grabación de la voz durante la llamada y para el ofrecimiento de servicios y productos, de forma previa, ya que solamente se pide el consentimiento para futuras llamadas en caso el prospecto de cliente no esté interesado en el producto ofrecido.

En ese sentido, INTERBANK estaría realizando tratamiento de datos personales de los prospectos de clientes de forma contraria a las disposiciones de la LPDP, ya que no solicitaría el consentimiento de forma previa a su tratamiento.

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 a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, 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"*.

12.3 Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 5.1, cabe indicar que lo estipulado en el numeral



Resolución Directoral

4 del artículo 14 del Código de Protección y Defensa del Consumidor no es de aplicación a la materia de análisis del presente procedimiento sancionador, que es la protección de los datos personales, atendiendo a que dicho artículo regula la carga de la prueba respecto a información publicitaria. En este sentido, resulta ser una interpretación errónea del artículo en mención que el mismo habilite al administrado a grabar la voz de sus potenciales clientes sin solicitar su consentimiento previo, vulnerando así la LPDP y su Reglamento.

Asimismo, respecto a lo descrito en el segundo párrafo del considerando 5.1, cabe precisar que el Acta de Fiscalización N° 05-2014 de fecha 07 de enero de 2015 hace referencia a los únicos dos audios que fueron escuchados durante dicha visita, los mismos que fueron facilitados por el personal de INTERBANK. En este sentido, en atención a diferenciar ambos audios, la DSC los identificó de acuerdo a la fecha de cada uno, nombrándolos como "audio del 20 de noviembre" y "audio del 10 de diciembre de 2014". Asimismo, considerando que dichos audios fueron otorgados por el propio personal de INTERBANK, dichos trabajadores están en posición de identificar, de manera adicional a la identificación realizada por la DSC, qué audios fueron otorgados en dicha visita a fin de que el administrado presente sus respectivos argumento de defensa.



13. Con relación al aspecto señalado en el considerando 11.2, señalamos lo siguiente:

13.1 Respecto al tratamiento de datos personales de clientes a través del proceso de televentas, se ha evidenciado que en los contratos de Depósito en Cuenta Corriente, de Ahorro, Plazo Fijo, Certificado Bancario y Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) para Persona Natural y en el contrato de Tarjeta de Crédito de INTERBANK, se incluye la siguiente cláusula sobre la autorización para el tratamiento de datos personales:

"Autorización para la Recopilación y Uso de Datos: Se informa que los datos personales proporcionados a INTERBANK quedan incorporados al banco de datos de clientes de INTERBANK. INTERBANK utilizará dicha información para efectos de la gestión de los productos y/o servicios solicitados y/o contratados (incluyendo evaluaciones financieras, procesamiento de datos, formalizaciones contractuales,

cobro de deudas, gestión de operaciones financieras y remisión de correspondencia, entre otros), la misma que podrá ser realizada a través de terceros.

Asimismo, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK a utilizar sus datos personales, incluyendo datos sensibles, que hubieran sido proporcionados directamente a INTERBANK, aquellos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros, para tratamientos que supongan desarrollo de acciones comerciales, incluyendo evaluaciones financieras, la remisión (vía medio físico, electrónico o telefónico) de publicidad, información u ofertas (personalizadas o generales) de productos y/o servicios de INTERBANK y/o de otras empresas del Grupo Interbank, las mismas que se encuentran difundidas en el portal de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe). Para tales efectos, el titular de los datos personales autoriza a INTERBANK la cesión o comunicación de sus datos personales a dichas empresas.

Se informa al titular de los datos personales que puede revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS). Para ejercer este derecho, o cualquier otro previsto en dichas normas, el titular de datos personales podrá presentar su solicitud en cualquiera de las sucursales de INTERBANK."

A partir de la cláusula transcrita, la que forma parte de las cláusulas generales de los contratos mencionados, se puede concluir que se está desvirtuando la definición del principio de consentimiento, uno de los principios rectores en materia de protección de datos personales de acuerdo al artículo 5° de la LPDP.



Al respecto, cabe precisar que la cláusula descrita pertenece a un contrato por adhesión, el que, de acuerdo al artículo 1390° del Código Civil, consiste en que una de las partes solo puede aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones planteadas por la otra parte. Es decir, si una persona quiere contratar con INTERBANK para adquirir un producto o servicio, deberá dar su consentimiento para los tratamientos señalados en la cláusula descrita.

Si bien se otorga al cliente, titular del dato personal, la posibilidad de revocar su consentimiento, no se le da la opción de negar su consentimiento en un primer momento para finalidades distintas a la ejecución del contrato, tales como el ofrecimiento de servicios, de publicidad y transferencia de datos personales; con lo cual el consentimiento otorgado no cumple con uno de sus elementos: el ser libre, por lo tanto es un consentimiento inválido. Al respecto, el inciso 13.5 del artículo 13° de la LPDP y los artículos 11° y 12° del Reglamento de la LPDP señalan las características del consentimiento, el cual debe ser libre, previo, informado y expreso.

El consentimiento "libre", a tenor de lo 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



Resolución Directoral

que se da al titular del dato personal a fin que éste pueda afirmar o negar su consentimiento.

En el caso bajo análisis, el administrado y el titular del dato personal no se encuentran en igualdad de condiciones. Dicha situación es utilizada por INTERBANK para obtener el consentimiento del titular del dato personal de forma inválida, ya que al no estar en igualdad de condiciones, el titular del dato personal no tiene la posibilidad real de no aceptar la cláusula mencionada, a pesar que se refiere a finalidades distintas a la ejecución de la relación contractual entre ambas partes.

Si bien INTERBANK puede solicitar el consentimiento del titular del dato personal en el mismo momento en el que contrata un servicio determinado, para que se trate de un consentimiento libre, el titular del dato personal debe tener la posibilidad de dar o no su consentimiento para tratamientos distintos a los del objeto del contrato sin tener que dejar de contratar con el administrado.

En ese sentido, se concluye que INTERBANK está realizando tratamiento de datos personales obteniendo el consentimiento de forma contraria a las disposiciones de la LPDP y su Reglamento

13.2 Respecto al argumento presentado por el administrado en su descargo (considerando 5.4 de la presente resolución), nos remitimos a lo expuesto en el considerando 12.1, y cabe reiterar que la manifestación de voluntad o libertad de decisión de los clientes de INTERBANK se ha visto distorsionada a consecuencia de las inválidas fórmulas de consentimiento utilizadas por el indicado administrado.

Sin perjuicio de la señalado, el proceder descrito en el considerando 6.5 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, debiendo considerarse además que tales acciones fueron dispuestas después del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

14. 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 a. del numeral 1 del artículo 38 de la LPDP, 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".



15. 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 tributarias¹, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 118 del Reglamento de la LPDP².

16. 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.

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

16.2 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 afectan el 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 Reglamento.

b) El perjuicio económico causado:

No se ha evidenciado un perjuicio económico causado.



¹ **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).
(...)”.

² **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

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

- Respecto a la conducta relacionada al tratamiento de datos personales de sus potenciales clientes a través del procedimiento de televentas sin recabar el necesario consentimiento de forma previa, el 16 de marzo de 2016, INTERBANK remitió a la Dirección de Sanciones la documentación que sustenta los cambios efectuados en el tratamiento de dichos datos personales en concordancia con lo estipulado en la LPDP y su Reglamento

Ello indica que con posterioridad a la fecha en que ya les era exigible realizar la adecuación de sus bancos de datos a lo estipulado en la LPDP y su Reglamento, incluso, meses después de la fiscalización que se les practicó, recién realizaron las respectivas modificaciones una vez iniciado el presente procedimiento sancionador.

- Respecto a la conducta relacionada al tratamiento de datos personales de sus clientes sin recabar el necesario consentimiento, el 16 de marzo de 2016, INTERBANK remitió a la Dirección de Sanciones la documentación que sustenta los cambios efectuados en las cláusulas de sus contratos por adhesión, en concordancia con lo regulado en la LPDP y su Reglamento.

Dichas modificaciones también se realizaron una vez iniciado el presente procedimiento sancionador.

Del mismo modo, cabe indicar que INTERBANK no es reincidente, ya que como resultado de diferente o distinto procedimiento administrativo sancionador, la Dirección de Sanciones 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.



d) Las circunstancias de la comisión de las infracciones:

- Respecto a la conducta relacionada al tratamiento de datos personales de sus potenciales clientes a través del procedimiento de televentas, se tiene que el administrado no solicitó el necesario consentimiento de forma previa para el tratamiento de los datos personales, en contravención a lo regulado en la LPDP y su Reglamento.
- Respecto a la conducta relacionada con el tratamiento de los datos personales de sus clientes en los contratos por adhesión, se tiene que el administrado obtuvo el consentimiento de sus clientes mediante el uso de una cláusula general de contratación incorporada a dichos contratos, la misma que no se encuentra acorde con las disposiciones de la LPDP y su Reglamento.

e) El beneficio ilegalmente obtenido:

INTERBANK, pese a la utilización de formas de consentimiento inválidas, realizó tratamiento de datos personales de forma masiva de sus clientes y de sus potenciales clientes, evidenciándose que hay un beneficio económico por el uso comercial adscrito en las finalidades de las cláusulas analizadas.

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, y porque, además, hay una cláusula establecida en sus contratos por adhesión



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 Ley de Protección de Datos Personales, dado que si bien INTERBANK dispuso acciones tendientes a enmendar las infracciones relacionadas al tratamiento de los datos personales de sus clientes y de sus potenciales clientes sin consentimiento de los mismos, desarrolla, no obstante, 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, aspecto éste que no abona en forma de considerar la existencia de un reconocimiento espontáneo por parte del administrado.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Sancionar a **INTERBANK**, con la multa ascendente a cuatro coma cinco unidades impositivas tributarias (4,5 UIT), por haber realizado tratamiento de los datos personales de sus clientes y de sus potenciales utilizando un consentimiento inválido, configurándose la infracción leve prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 3.- Notificar a **INTERBANK** que contra la presente resolución, de acuerdo a lo indicado en el artículo 123 del Reglamento de la Ley de Protección de



Resolución Directoral

Datos Personales³, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la presente.

Artículo 4.- Notificar a INTERBANK con 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

³ 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."