



# Resolución Directoral

Expediente N°
118-2015-JUS/DGPDP-PS

Resolución N° 174 -2016-JUS/DGPDP-DS

Lima, 03 de junio de 2016

**VISTOS:** El Informe N° 182-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 29 de diciembre de 2015, que se sustenta en las Actas de Fiscalización N° 01-2015, 02-2015 ambas de fecha 26 de agosto de 2015 y N° 03-2015, 04-2015 y 05-2015 de fecha 27 de agosto de 2015 (Expediente de Fiscalización N° 55-2015-DSC), emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales; el escrito de descargo presentado por CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO el 18 de febrero de 2016 (Registro N° 009472); y demás documentos que obran en el respectivo expediente y;

## CONSIDERANDO:

### I. Antecedentes

1. Mediante Orden de Visita de Fiscalización N° 057-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 24 de agosto de 2015, y en cumplimiento de sus funciones, la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales, dispuso la realización de visitas de fiscalización a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO.
2. Las indicadas visitas de fiscalización fueron llevadas a cabo por personal de la Dirección de Supervisión y Control los días 26 y 27 de agosto de 2015; los hechos verificados en dichas diligencias constan en las Actas de Fiscalización N° 01-2015, 02-2015 ambas de fecha 26 de agosto de 2015 y N° 03-2015, 04-2015 y 05-2015 de fecha 27 de agosto de 2015.
3. Con fecha 29 de diciembre de 2015, poniendo en conocimiento los resultados de la supervisión realizada a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, la Dirección de Supervisión y Control remitió a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales el Informe N°182-2015-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.

4. Mediante Resolución Directoral N° 011-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 13 de enero de 2016, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, 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, la misma que se encuentra tipificada como infracción leve, pasible de ser sancionada con multa.

Se le atribuye al administrado realizar tratamiento de los datos personales de sus clientes sin recabar el necesario consentimiento de los titulares de los datos personales, ello al utilizar en sus Contratos de crédito y en el documento denominado "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T" cláusulas de consentimiento, que no permiten a los titulares de los datos personales negar el consentimiento para el uso de datos personales, dando como resultado la ausencia de la característica de "libre" que debe tener el consentimiento, conforme lo regula el numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

5. La Resolución Directoral N° 011-2016-JUS/DGPDP-DS fue notificada a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO el 28 de enero de 2016 mediante Oficio N° 23-2016-JUS/DGPDP-DS.

6. Con fecha 18 de febrero de 2016, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO presentó sus descargos (Reg. N° 009472), señalando lo siguiente:

6.1 Que, la utilización de cláusulas generales de contratación es necesaria dentro del tráfico comercial masivo garantizando no solo la celeridad sino también la simplificación en la negociación entre las partes y que si se tuviese que contratar sin hacer uso de cláusulas generales de contratación se elevarían los costos de transacción y ejecución de los contratos encareciendo los costos del sistema bancario en perjuicio de los usuarios.

6.2. Que, la no utilización de cláusulas generales de contratación inobservaría la normativa especial regulada por la Resolución SBS N° 8181-2012, que regula la aprobación administrativa de dicha cláusulas generales de contratación, por lo que su prohibición generaría una vulneración constitucional al implicar la creación de una barrera para el accesos de sus clientes tanto al ahorro como al crédito, adjuntando como medio probatorio copia de las Resoluciones SBS N° 5094-2014 y N° 1931-2014, del 11 de agosto de 2014 y 31 de marzo de 2014, que aprueba la cláusulas generales de contratación del "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T" y los Contratos de crédito de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, respectivamente.

6.3. Que, en la cláusula vigésimo séptima se da la posibilidad a sus clientes de negarse a otorgar su consentimiento mediante la siguiente redacción: "En el supuesto que EL CLIENTE no otorgase su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y/o sensibles, mediante un documento de negativa proporcionado por LA CAJA, la información proporcionada solo será para ejecución del presente contrato. EL CLIENTE tiene derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, comunicando su decisión por escrito en cualquiera de las Agencias y oficina de LA CAJA."





# Resolución Directoral

6.4. Que, si hacen referencia a la finalidad de la autorización de tratamiento de datos personales solicitada siendo estas:

- i. Ofrecerte productos...
- ii. Evaluar su calidad crediticia...
- iii. Evaluar cualquier solicitud...
- iv. Compartir, usar, almacenar o transferir a terceros...

6.5. Que, se hace uso confuso de los términos contratos de adhesión y cláusulas general es de contratación, al hacerse referencia al término contratos de adhesión a pesar que el resto de la resolución directoral de inicio del presente procedimiento sancionador hace referencia al uso de cláusulas generales de contratación.

6.6. Por estas razones consideran que se declare infundado el presente procedimiento sancionador.

7. Con Resolución Directoral N° 122-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 11 de abril de 2016, notificada el 06 de mayo de 2016, la Dirección de Sanciones, en virtud a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, cerró la etapa instructiva del procedimiento administrativo sancionador.

8. Mediante escrito presentado el 12 de mayo de 2016 (Registro N° 27153), CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, estando a lo normado en el citado artículo 122 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, solicitó fecha y hora para rendir informe oral, diligencia que se llevó a cabo el 27 de mayo de 2016.

Durante el desarrollo de dicho informe oral, el representante acreditado de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO reiteró los mismos argumentos contenidos en el descargo presentado.

9. En tal situación, el presente procedimiento 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 Ley de Protección de Datos Personales, 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; por tanto, es 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 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento mencionado.

## III. Análisis

11. En ejercicio de sus facultades y conforme a sus competencias, corresponde a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales determinar si se han cometido infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su respectivo Reglamento. En el presente caso, para emitir pronunciamiento se debe analizar:

Si CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, al utilizar fórmulas de consentimiento inválidas para el tratamiento de los datos personales de sus clientes, dando lugar la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, 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. Del procedimiento de fiscalización llevado a cabo por la Dirección de Supervisión y Control, quedó evidenciado que CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO utiliza cláusulas generales de contratación como fórmula de consentimiento en los "Contratos de crédito" que firma con sus clientes, así como también en el documento denominado "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T" que firma con sus clientes (ambos documentos obtenidos mediante el procedimiento de fiscalización realizado y que obran en fojas 48 a 56 del presente expediente administrativo)

13. En referencia al contrato de crédito, referido en el considerando precedente, se tiene que, respecto de la fórmula de consentimiento utilizada, la cláusula vigésimo séptima de dicho documento señala lo siguiente:

*"VIGÉSIMA SEPTIMA: Autorizaciones*

*(...)*

*Por otra parte EL CLIENTE y/o FIADOR proporcionará a LA CAJA datos personales y/o sensibles referidos a información sobre su nombre, apellido, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, estado civil, ocupación, estudios realizados, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, datos biométricos, actividades que realiza, ingresos económicos, fuentes que los genere, gastos, patrimonio, etc., la misma que se obliga a mantener permanentemente actualizada durante la vigencia de este contrato.*

*En ese sentido, EL CLIENTE y/o FIADOR autoriza expresamente a LA CAJA a dar tratamiento de la información y a procesarla de la manera más amplia permitida por las normas pertinentes.*



# Resolución Directoral

Asimismo EL CLIENTE y/o FIADOR autoriza a LA CAJA a utilizar la información a efecto de i) Ofrecerle cualquiera de los productos activos, pasivos o servicios que LA CAJA brinda; ii) evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago; iii) enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general; iv) evaluar cualquier solicitud que efectúe y v) Compartir, usar, almacenar y/o transferir esta información a terceras personas vinculadas o no a LA CAJA, sean éstos socios comerciales o no de LA CAJA, nacionales o extranjeros, públicos o privados.

EL CLIENTE y/o FIADOR declara que estarán incluidos dentro del concepto de información todos aquellos datos de EL CLIENTE y/o FIADOR, sus operaciones y referidos a los que LA CAJA pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el propio CLIENTE y/o FIADOR o por terceros, tanto en forma física, como oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos personales y/o sensibles" conforme a la legislación de la materia.

Asimismo, EL CLIENTE y/o FIADOR otorga su consentimiento libre, previo, expreso e informado para que LA CAJA pueda recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar, utilizar, transferir o procesar de cualquier otra forma sus datos personales y/o sensible conforme a la Ley de la materia, siendo esta autorización indefinida y estará vigente inclusive después del vencimiento de las operaciones y/o del contrato que mantenga o pudiera mantener con LA CAJA.

En el supuesto que EL CLIENTE y/o FIADOR no otorgase su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y/o sensibles, la información proporcionada solo sería tratada para la ejecución y cumplimiento del presente contrato. EL CLIENTE y/ FIADOR tiene el derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, bastando para ello una comunicación a la Caja por cualquier medio directo (carta escrita, centro de llamadas o correo de Atención al Usuario indicado en nuestra página web) o mediante la inscripción en el Registro Gracias No Insista de Indecopi.

EL CLIENTE y/o FIADOR además autoriza mediante la suscripción de este contrato el envío de información publicitaria a su domicilio, correo electrónico o vía telefónica de los productos que ofrece Caja Trujillo, quedando a salvo su derecho de solicitar el cese de envío de dicha información mediante solicitud simple". (El subrayado es nuestro)



(...)"

Asimismo, se tiene que el "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T", señala que:

"CONDICIONES GENERALES:

(...)

2. (...) Como consecuencia de la celebración de este contrato EL CLIENTE proporcionará a LA CAJA datos personales y/o sensibles referidos a información sobre su nombre, apellido, nacionalidad, estado civil, documento de identidad, ocupación, estudios realizados, domicilio, correo electrónico, teléfono, estado de salud, datos biométricos, actividades que realiza, ingresos económicos, fuentes que los genere, gastos, patrimonio, etc., la misma que se obliga a mantener permanentemente actualizada durante la vigencia de este contrato.

EL CLIENTE autoriza expresamente a LA CAJA a dar tratamiento de la información y a procesarla de la manera más amplia permitida por las normas pertinentes.

Asimismo, EL CLIENTE autoriza a LA CAJA a utilizar las información a efecto de i) Ofrecerle cualquiera de los productos activos, pasivos o servicios que LA CAJA brinda; ii) evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago; iii) enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general; iv) evaluar cualquier solicitud que efectúe y, v) Compartir, usar, almacenar y/o transferir esta información a terceras personas vinculadas o no a LA CAJA, sean éstos socios comerciales o no de LA CAJA, nacionales o extranjeros, públicos o privados.

EL CLIENTE declara que estarán incluidos dentro del concepto de información todos aquellos datos de EL CLIENTE, sus operaciones y referidos a los que LA CAJA pudiera acceder en el curso normal de sus operaciones, ya sea por haber sido proporcionados por el propio CLIENTE o por terceros, tanto en forma física, como oral o electrónica y que pudieran calificar como "Datos personales y/o sensibles" conforme a la legislación de la materia.

Asimismo, EL CLIENTE otorga su consentimiento libre, previo, expreso e informado para que LA CAJA pueda recopilar, registrar, organizar, almacenar, conservar, elaborar, modificar, bloquear, suprimir, extraer, consultar, utilizar, transferir o procesar de cualquier otra forma sus datos personales y/o sensible conforme a la Ley de la materia, siendo esta autorización indefinida y estará vigente inclusive después del vencimiento de las operaciones y/o del contrato que mantenga o pudiera mantener con LA CAJA.

En el supuesto que EL CLIENTE no otorgase su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y/o sensibles, mediante un documento de negativa proporcionado por LA CAJA, la información proporcionada solo sería tratada para la ejecución del presente contrato. EL CLIENTE tiene derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, comunicando su decisión por escrito en cualquiera de las Agencias y Oficina de LA CAJA.

(...)

EL CLIENTE además autoriza mediante la suscripción de este contrato el envío de información publicitaria a su domicilio, correo electrónico o vía telefónica de los productos que ofrece LA CAJA, quedando a salvo su derecho a solicitar, en cualquier momento, el cese de envío de dicha información mediante solicitud simple." (El subrayado es nuestro)





# Resolución Directoral

14. De la lectura de las cláusulas citadas, se tiene entonces que a través de éstas, CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO efectúa tratamiento de datos personales, tratamiento que consiste en, mediante la utilización de su datos personales, ofrecerle a sus clientes cualquiera de los productos activos, pasivos o servicios que brinda; evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago; enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general; evaluar cualquier solicitud que efectúe y; compartir, usar, almacenar y/o transferir esta información a terceras personas vinculadas o no a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, sean éstos socios comerciales o no de LA CAJA, nacionales o extranjeros, públicos o privados.



15. Del análisis de las finalidades descritas, con excepción de aquellas referidas al evaluar su calidad crediticia y capacidad de pago y evaluar cualquier solicitud que efectúe el cliente, requieren de consentimiento para su realización, debido a que son finalidades distintas no necesarias para la ejecución de la relación contractual, la cual es, como se aprecia en los documentos, la obtención de un crédito. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que ya no están en la etapa de evaluación crediticia, sino en la de contratación, por lo que dicha información no se refiere a esta "relación contractual".

16. En tal situación, corresponde determinar si dichas fórmulas de consentimiento resultan ser válidas, habida cuenta que aquellas carecerían, cuando menos, de una de las características del consentimiento, esto es, el de ser "libre".

17. El consentimiento "libre", a tenor de indicado en el numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, 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, sea por error, mala fe, violencia o dolo. En tal caso, evidentemente esta característica reposa sobre la posibilidad que se da al titular del dato personal a fin que éste pueda afirmar o negar su consentimiento.

En el caso bajo análisis, conforme fluye de la lectura de las cláusulas transcritas, se advierte que el consentimiento requerido por CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, no es libre, en la medida que no se da al titular del dato personal, es decir, a los clientes que han suscrito el denominado "Contrato de crédito", así como el documento denominado "Contrato de Operaciones y

Servicios CMAC-T", la oportunidad de negarle a la indicada entidad financiera el ofrecerle a sus clientes cualquiera de los productos activos, pasivos o servicios que brinda; enviarle ofertas comerciales, publicidad e información en general; así como el compartir, usar, almacenar y/o transferir esta información a terceras personas vinculadas o no a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, sean éstos socios comerciales o no de LA CAJA, nacionales o extranjeros, públicos o privados.

Efectivamente, si bien es cierto que ambas cláusulas otorgan la posibilidad a los respectivos clientes de comunicar a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO su deseo de revocar su consentimiento, no debe perderse de vista que el consentimiento forma parte del contrato, por lo que cualquier negativa de los clientes respecto a autorizar los tratamientos afectaría el contrato completo ya que no se otorga la posibilidad de separarla. Por lo demás la revocación del consentimiento no es una "concesión" sino un derecho del titular que ya otorgó consentimiento y no se debe confundir con la negativa a otorgar consentimiento a su suscripción.

Lo afirmado en el párrafo anterior se verifica en el "Contrato de crédito" al establecer su cláusula vigésimo séptima que *"EL CLIENTE y/ FIADOR tiene el derecho a revocar en cualquier momento su consentimiento, bastando para ello una comunicación a la Caja por cualquier medio directo (carta escrita, centro de llamadas o correo de Atención al Usuario indicado en nuestra página web) o mediante la inscripción en el Registro Gracias No Insista de Indecopi"*, hecho que denota que la negativa no sólo deberá expresarse con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato, y por ende al propio consentimiento, sino a través de otro o diferente documento; presentándose la misma situación en el numeral 2 de las cláusulas generales del "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T", que también dispone que los clientes no otorgasen su consentimiento *deberán comunicarlo a LA CAJA, "mediante un documento de negativa proporcionado por LA CAJA"*.

Conforme a ello, y tal como están diseñadas las fórmulas de consentimiento elaboradas por CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO para efectuar tratamiento de los datos personales de sus clientes, es claro que no otorgan libertad de decisión o manifestación de voluntad de éstos últimos, toda vez que al suscribir las referidas cláusulas generales de contratación sólo pueden autorizar o consentir el tratamiento, 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.

Por los argumentos expuestos en el presente considerando, se concluye entonces que el consentimiento contenido en la cláusula Vigésima séptima de los contratos de crédito y en el numeral 2 de las cláusulas del "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T", utilizan ambas una fórmula de consentimiento que no es "libre", conforme a la regulación del el numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

18. Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.1. precedente, debemos señalar que, el presente procedimiento sancionador no cuestiona la utilización de cláusulas generales de contratación, lo que cuestiona es la inclusión de fórmulas de consentimiento para realizar tratamiento de los datos personales recopilados con ausencia de los requisitos legalmente establecidos para el otorgamiento del consentimiento.



# Resolución Directoral

19. Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.2. precedente, debemos señalar que, el tercer párrafo del artículo 3 del reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales establece que *“La existencia de normas o regímenes particulares o especiales, aun cuando incluyan regulaciones sobre datos personales, no excluye a la entidades públicas o instituciones privadas a las que dichos regímenes se aplican del ámbito de aplicación de la Ley y del presente reglamento”*

Dicho esto, queda claro que el administrado está dentro del ámbito de aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento y que las normas sectoriales (como Resolución SBS N° 8181-2012, que regula la aprobación administrativa de dicha cláusulas generales de contratación) coexisten con las normas de protección de datos personales.



Esto se corrobora además, de la revisión de Resoluciones SBS N° 5094-2014 y N° 1931-2014, del 11 de agosto de 2014 y 31 de marzo de 2014, que aprueba la cláusulas generales de contratación del “Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T” y los Contratos de crédito de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, ambas resoluciones presentadas por el propio administrado en su escrito de descargo, apreciándose que en ambas en su Artículo Segundo la Superintendencia de Banca y Seguros, mediante su Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica, señala que *“Conforme a los considerandos precedentes, esta Superintendencia no se pronuncia respecto de las cláusulas relacionadas a normas que se encuentren bajo en ámbito de competencia de otros organismos, tales como la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (...)”*

Por lo expuesto en lo párrafos precedentes, queda desvirtuado el argumento señalado por el administrado descrito en el considerando 6.2. de la presente resolución.

20. Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.3. precedente, debemos señalar que, esto ha sido desarrollado en el considerando 17. de la presente resolución quedando desvirtuado dicho argumento.

21. Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.4. precedente, debemos señalar que si bien CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO

hace referencia a las finalidades de la autorización de tratamiento de datos personales, las mismas constituyen finalidades adicionales y ajenas al vínculo contractual contraído con sus clientes por medio de la suscripción de los contratos de crédito. En consecuencia, no resulta atendible el argumento del administrado desarrollado en su escrito de descargo y descrito en el considerando 6.4. de la presente resolución.

22. Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.5. precedente, el uso de los términos de “contratos de adhesión” y “cláusulas generales de contratación”, son parte de citas extraídas del Informe N° 182-2015-JUS/DGPDP-DSC, que le fue notificado a CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO el 11 de enero de 2016, mediante oficio N° 006-2016-JUS/DGPDP-DSC; sin embargo la referencia al término “contratos de adhesión” no es utilizada en ninguna de las resoluciones del presente procedimiento sancionador por parte de la presente Dirección, no existiendo posibilidad de confusión ni afectación del derecho de defensa del administrado, debido a que el presente procedimiento administrativo sancionador se centra en la determinación o no de infracciones a la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento. En consecuencia, no resulta atendible el argumento del administrado desarrollado en su escrito de descargo y descrito en el considerando 6.5. de la presente resolución.

23. Asimismo, y por lo expuesto en los considerandos 18 al 22 de la presente resolución no resulta atendible la solicitud realizada por el administrado en su escrito de descargo (descrita en el considerando 6.6. de la presente resolución) a efectos de que se declare infundado el presente procedimiento sancionador.

24. Los artículos 38 y 39 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, 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 tributarias<sup>1</sup>, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 118 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> 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).  
(...)”.

<sup>2</sup> 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

25. Asimismo, la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales 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.

25.1 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala para su graduación.

25.2 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:

La conducta imputada al administrado afecta 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 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales 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 con el tratamiento de los datos personales de sus clientes sin contar para ello con su respectivo consentimiento, se tiene que CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO incluyó en sus contratos de crédito, así como en las cláusulas generales del "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T", cláusulas que pretenden generar alguna forma de consentimiento inválida y que constituye una práctica comercial establecida.



Asimismo, se tiene presente que el administrado no ha dispuesto acciones que pretendan subsanar lo descrito en el párrafo precedente lo cual se valora negativamente.

Por otro lado se tiene que CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO 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.

d) Las circunstancias de la comisión de las infracciones:

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 cláusulas incorporadas en Contratos de crédito, así como en las cláusulas generales del "Contrato de Operaciones y Servicios CMAC-T", las mismas que claramente no se encuentran acorde con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, buscando que sus clientes autoricen finalidades completamente distintas a las necesarias para la ejecución de los servicios que los clientes de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO buscan contratar y que son de interés comercial y particular del administrado, de forma que difícilmente se puede considerar una circunstancia "involuntaria".

e) El beneficio ilegalmente obtenido:

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO, pese a la utilización de fórmulas de consentimiento inválidas, realizó tratamiento de datos personales de sus clientes, en beneficio de sus actividades comerciales.

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

Los argumentos presentados en el descargo de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO desarrollan una argumentación tendiente a discutir el accionar de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, y, como ya se vio, era una práctica establecida y consciente.

25.3. 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 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO no ha dispuesto acciones tendientes a enmendar los hechos evidenciados respecto del haber utilizado una fórmula de consentimiento inválida, no arreglada al marco normativo de protección de datos personales, por no cumplir con la características de "libre" del consentimiento, desarrollada en el numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la





# Resolución Directoral

Ley de Protección de Datos Personales para el tratamiento de los datos personales de los clientes, así como tampoco ha reconocido espontáneamente la comisión de la infracción imputada.

25.4. Respecto a la infracción configurada al dar tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley, se advierte que la infracción cometida por CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO es una infracción tipificada como leve, y conforme con lo establecido por el numeral 1. del artículo 39 de la Ley de Protección de Datos Personales que regula las sanciones administrativas aplicables, la infracción calificada de leve es sancionada con multa desde más de cero coma cinco (0,5) hasta cinco (05) unidades impositivas tributarias (UIT); por lo que a efectos de establecerse la sanción de multa se tiene en cuenta que, dentro de este rango y como resultado de la suma de todos los criterios que permiten reducirla, desarrollados en el considerando 25.2. de la presente resolución, se determina la sanción de multa.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Sancionar a **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO**, con la multa ascendente a cuatro punto cinco unidades impositivas tributarias (4.5 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.-** Notificar a **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO** que contra la presente resolución, de acuerdo a lo indicado en el artículo 123 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos



Personales<sup>3</sup>, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la presente.

**Artículo 3.-** Notificar a **CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO S.A. - CAJA TRUJILLO** 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

---

<sup>3</sup> **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.”*