



# Resolución Directoral

Expediente N°
110-2015-JUS/DGPDP-PS

Resolución N° 194-2016-JUS/DGPDP-DS

Lima, 15 de junio de 2016

**VISTO:** El Informe N° 173-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 03 de diciembre de 2015, emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales, el escrito de descargo presentado por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. el 09 de marzo de 2016 (Registro N° 013820); y demás documentos y anexos que obran en el respectivo expediente y;

## CONSIDERANDO:

### I. Antecedentes

1. Mediante correo electrónico de fecha 24 de julio de 2015, dirigido a la Dirección General de Protección de Datos Personales, derivado a la Dirección de Supervisión y Control el 07 de agosto de 2015, dicha dirección tomó conocimiento del formulario de denuncia presentado por la señora [REDACTED] identificada con Documento Nacional de Identidad (DNI) N° [REDACTED] contra TELEFONICA DEL PERU S.A.A., por hechos presuntamente contrarios a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, manifestando la denunciante que dicha empresa estaría utilizando sus datos personales (dirección domiciliaria) de forma inadecuada.

2. En atención a la referida denuncia, mediante Oficio N° 460-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 12 de agosto de 2015, notificado el 14 de agosto de 2015, la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales requirió a TELEFONICA DEL PERU S.A.A. la siguiente información:

- Detalle del procedimiento implementado para la atención de los derechos de acceso, ratificación y supresión de los titulares de datos personales, adjuntando evidencia que lo sustente.
- Detalle de las acciones realizadas por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. respecto a la solicitud presentada por la señora [REDACTED] con fecha 16 de octubre de 2014.



- Nombre del representante de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. y documento que lo acredita.

3. Dicho requerimiento fue atendido por la denunciada mediante documento s/n (Registro N° 056198) recibido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales el 11 de setiembre de 2015.

4. El 03 de diciembre de 2015, se puso en conocimiento de la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales, el resultado del procedimiento de fiscalización realizado a TELEFONICA DEL PERU S.A.A., remitiéndosele el Informe N° 173-2015-JUS/DGPDP-DSC y adjuntando las actas mencionadas en el considerando precedente así como demás anexos y documentos que conforman el respectivo expediente administrativo.

5. Mediante Resolución Directoral N° 037-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 04 de febrero de 2016, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a TELEFONICA DEL PERU S.A.A., por la presunta comisión de las infracciones leves previstas en los literales b. y a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, así como por la presunta comisión de la infracción grave prevista en el literal e. del numeral 2 del citado artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, todas pasibles de ser sancionadas con multa.



En el primer caso se le atribuye al administrado no atender el la solicitud de ejercicio del derecho de oposición presentada por la Sra. [REDACTED] (en adelante la denunciante), solicitud en la que la denunciante se opone al tratamiento realizado respecto de su dirección de domicilio.

En el segundo caso se le atribuye al administrado dar tratamiento a los datos personales de quienes acceden a su portal web sin obtener su consentimiento, utilizando una fórmula de consentimiento inválida que imposibilitaría al titular del dato personal a negarse a otorgar dicha autorización, y que, además, no informaría sobre los destinatarios de la transferencia de datos personales que se solicita consentir.

En el tercer caso se le atribuye al administrado no inscribir en el banco de datos personales de sus clientes y no clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

6. La Resolución Directoral N° 037-2016-JUS/DGPDP-DS fue notificada a TELEFONICA DEL PERU S.A.A. el 17 de febrero de 2016 mediante Oficio N° 70-2016-JUS/DGPDP-DS.

7. Con fecha 09 de marzo de 2016, TELEFONICA DEL PERU S.A.A. presentó sus descargos (Reg. N° 013820), señalando lo siguiente:

7.1. Que, el dato de dirección domiciliaria que utilizaba TELEFONICA DEL PERU S.A.A. a efectos de notificar las facturas de los servicios prestados a la empresa Newrest Perú SAC no es un dato personal, debido a que fue consignada por la misma empresa a efectos de la contratación de los servicios facturados como dirección de instalación de dichos servicios, por lo que para TELEFONICA DEL PERU S.A.A. fue siempre la dirección de facturación de los servicios de la persona jurídica Newrest Perú SAC, datos que se encuentran fuera del ámbito de aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales, adjuntando como medio probatorio las comunicaciones electrónicas emitidas por dicha empresa a TELEFONICA DEL PERU S.A.A. solicitando la instalación de los servicios solicitados en dicha dirección.



# Resolución Directoral

7.2. Que la denunciante no podría presentar una solicitud de ejercicio de sus derechos ARCO, en específico una solicitud de ejercicio de su derecho de oposición, debido a que dicha solicitud solo puede ejercerse sobre datos personales propios, y en el presente caso se encontraban realizando tratamiento del dato de dirección de domicilio de la empresa Newrest Perú SAC.

7.3. Que, a través de la sitio web ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)), TELEFONICA DEL PERU S.A.A. recopila datos personales de los usuarios que acceden al mismo a efectos de tramitar su solicitud para la adquisición de productos y servicios de dicha empresa y proceder de esta manera a la conclusión del contrato correspondiente y no para otros fines distintos a estos.

Asimismo señalan que no solicitan el consentimiento del titular del banco de datos a efectos de realizar transferencia de su información debido a que tal como se señala en el último párrafo de la cláusula objeto de análisis el término que se usa es "compartir" y no "transferir", para lo cual citan doctrina y pronunciamientos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales que definen lo que es una transferencia de datos personales, así como definiciones del término "compartir", agregando que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. no realiza transferencia de dichos datos personales, sino solamente los comparte con empresas de sus grupo con las cuales tiene una relación de encargo, respecto de la realización del tratamiento de los datos personales recopilados, únicamente a efectos de cumplir con las finalidades referidas.

7.4. Que, al ser recopilados los datos personales de los usuarios que acceden a su página web, a efectos de tramitar su solicitud para la adquisición de productos y servicios de dicha empresa y proceder de esta manera a la conclusión del contrato correspondiente y no para otros fines distintos a estos, estaríamos ante un supuesto en el cual la Ley de Protección de Datos Personales limita el consentimiento para el tratamiento de datos personales de acuerdo a los numerales 5. y 9. del artículo 14 de la referida Ley.

7.5. Que, por los argumentos expuestos (descritos en los numerales 7.3. y 7.4. de la presente resolución) no advierten cual es la conducta o hecho realizado por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. que haya hecho considerar a la Dirección de Sanciones que la sola navegación en su sitio web ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)) representa el consentimiento del usuario para el tratamiento de sus datos personales con fines de transferencia, más allá de una interpretación, que



consideran errónea, de la Dirección de Supervisión y Control a cargo del procedimiento de fiscalización.

7.6. Que, TELEFONICA DEL PERU S.A.A. tiene conocimiento de la obligación de inscribir los bancos de datos personales de los cuales es titular por lo que ha presentado los siguientes formularios de inscripción de los bancos de datos personales de los cuales es titular, emitiéndose las resoluciones directorales en las siguientes fechas:

Banco de Datos:	Resolución:	Fecha de Resolución:
Planillas	066-2014-JUS/DGPDP-DRN	08/08/2014
Sistema integrado de Valores(SIVA) administración de los títulos valor de los accionistas de Telefónica del Perú S.A.A.	047-2014-JUS/DGPDP-DRN	08/08/2014
CMS-Banco de datos de clientes de televisión.	065-2015-JUS/DGPDP-DRN	03/02/2015
STC-Banco de datos de clientes de servicios de telefonía móvil, prepago, postpago y valor añadido.	065-2015-JUS/DGPDP-DRN	03/02/2015
ATIS-Banco de datos de clientes de servicio de voz, banda ancha y valor añadido.	065-2015-JUS/DGPDP-DRN	03/02/2015
Video vigilancia	3997-2015-JUS/DGPDP-DRN	24/11/2015
Control de Accesos de Terceros y Contratas	4624-2015-JUS/DGPDP-DRN	17/12/2015
Control de Acceso a locales (CAL)	3998-2015-JUS/DGPDP-DRN	24/11/2015
Control de Acceso Bosch	3999-2015-JUS/DGPDP-DRN	24/11/2015
Sistema de Control de Visitas(SICVI)	4000-2015-JUS/DGPDP-DRN	24/11/2015



Agregando que a la fecha de la fiscalización realizada los bancos de datos personales de sus clientes ya se encontraban debidamente inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, adjuntando copia de las referidas resoluciones.

8. Con Resolución Directoral N° 130-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 29 de abril de 2016, notificada el 18 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.

9. Mediante escrito presentado el 25 de mayo de 2016 (Registro N° 029482), TELEFONICA DEL PERU S.A.A., 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 15 de junio de 2016.



# Resolución Directoral

Durante el desarrollo de dicho informe oral, los representantes acreditados de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. reiteraron los argumentos contenidos en el descargo presentado.

10. En tal situación, el presente procedimiento quedó expedito para ser resuelto.

## II. Competencia

11. 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.

## II. Análisis

12. 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:

12.1. Si TELEFONICA DEL PERU S.A.A. cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, al no haber atendido la solicitud de ejercicio del derecho de oposición presentado por la denunciante [REDACTED] lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal b. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, vale decir, "No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda."

12.2. Si TELEFONICA DEL PERU S.A.A. cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, al utilizar una fórmula de consentimiento inválida, por carecer dicho consentimiento de las características de ser libre e informado, para el tratamiento de los datos personales de sus clientes o usuarios de su sitio web, lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal

a. del numeral 1 del artículo 38 de la referida Ley, vale decir, "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. Si TELEFONICA DEL PERU S.A.A. cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, al no haber inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales los bancos de datos personales de sus clientes y no clientes, lo que configuraría la infracción grave tipificada en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la referida Ley, esto es: "No inscribir el banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales".

13. Con relación al aspecto referido a no haber atendido la solicitud de ejercicio del derecho de oposición presentado por la denunciante (Sra. Martínez), lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal b. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, vale decir, "No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda.", aspecto mencionado en el considerando 12.1. precedente, debe considerarse lo siguiente:

13.1. El marco regulatorio de protección de datos personales está conformado por la Constitución Política del Estado, la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, cuyo ámbito de aplicación, establecido en el artículo 3 de la Ley, alcanza a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública o privada, es decir a tratamientos de datos personales realizados por las entidades públicas y privadas.

Asimismo, 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 coexisten con las normas de protección de datos personales.

13.2. Mediante comunicación de presentada el 15 de octubre de 2014 la señora Angela Martínez de Alegría presentó ante TELEFONICA DEL PERU S.A.A. una solicitud de ejercicio de su derecho de oposición al tratamiento de su dato personal de dirección de domicilio (solicitud que obra a fojas 11 del presente expediente administrativo).

13.3. El 10 de Diciembre de 2014, TELEFONICA DEL PERU S.A.A. respondió mediante comunicación escrita a dicha solicitud, indicando que han tomado nota de la solicitud a efecto de que no se envíen futuras facturas al domicilio de la denunciante (documento que obra a fojas 11 del presente expediente administrativo).

13.4. Sobre el particular tenemos que el título III de la Ley de Protección de Datos Personales recoge en su artículo 22 el derecho de oposición<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales:

"Artículo 22. Derecho de oposición: Siempre que, por ley, no se disponga lo contrario y cuando no hubiera prestado consentimiento, el titular de datos personales puede oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal. En caso de oposición justificada, el titular o el encargado del banco de datos personales, según corresponda, debe proceder a su supresión, conforme a ley."



# Resolución Directoral

13.5. Sobre la obligación de respuesta en caso del ejercicio del mismo, el artículo 54 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales establece lo siguiente: **“Artículo 54.- Forma de la respuesta:** El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta a la solicitud en la forma y plazo establecido en el presente reglamento, con independencia de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre.”

13.6. Asimismo, el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales establece como plazo de respuesta a una solicitud de ejercicio del derecho de oposición *“diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente”*<sup>2</sup>.

13.7. TELEFONICA DEL PERU S.A.A. recibió la solicitud de oposición al tratamiento de los datos personales de la denunciante el 15 de octubre de 2014 y dio respuesta el 10 de diciembre de 2014, es decir 39 días útiles después, excediendo el plazo señalado en el artículo 55 de la Ley de Protección de Datos Personales.

13.8. Respecto a los argumentos de descargo de señalados en los considerandos 7.1. y 7.2. de la presente resolución TELEFONICA DEL PERU S.A.A., se tiene que en virtud al artículo 54 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales TELEFONICA DEL PERU S.A.A. se encontraba obligada a atender la solicitud de la denunciante, con independencia de que el dato personal figurara en sus bancos de datos personales, dentro del plazo establecido en el artículo 55 Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, lo que en el presente caso no ocurrió.

13.9. Por esta razón los argumentos de descargo (considerandos 7.1. y 7.2. de la presente resolución) no eximen a TELEFONICA DEL PERU S.A.A. de responsabilidad sobre la infracción atribuida en el presente procedimiento sancionador.

<sup>2</sup> Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:

**“Artículo 55.- Plazos de respuesta:**

(...)

3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.”

13.10. En consecuencia, de la revisión, valoración y análisis de lo anterior se tiene que TELEFONICA DEL PERU S.A.A., al no haber atendido dentro del plazo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales la solicitud de ejercicio de derecho de oposición al tratamiento de su dato personal de dirección de domicilio presentada por la denunciante, configura la conducta sancionable como una infracción leve de acuerdo a lo previsto en el literal b., numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.<sup>3</sup>

13.11. Sin perjuicio de lo mencionado en el considerando precedente el proceder del administrado (respuesta emitida fuera del plazo establecido por el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales) 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. Con relación al aspecto referido al utilizar una fórmula de consentimiento inválida, por carecer dicho consentimiento de las características de ser libre e informado, para el tratamiento de los datos personales de sus clientes o usuarios de su sitio web, lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la referida Ley, vale decir, "Dar tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley", aspecto mencionado en el considerando 12.2. precedente, debe considerarse lo siguiente:

14.1. Durante el procedimiento fiscalizador se determinó que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. realiza tratamiento de datos personales de los clientes o usuarios de su sitio web, el cual consiste en la recopilación de determinados datos personales para fines comerciales.

14.2. Asimismo, durante el procedimiento de fiscalización se verificó que en dicho sitio web ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)) se encuentra el documento denominado "Protección de Datos Personales", a través del cual se informa que el tratamiento de los datos personales (aquellos ingresados a través del sitio web) obedecerán a las siguientes finalidades: "[...] "la creación de perfiles personalizados y la adecuación de ofertas comerciales a mis características personales" (entiéndase a la características personales de quienes acceden a dicho sitio web).

14.3. Adicionalmente se indica lo siguiente: "Asimismo, autorizo a Movistar para compartir, conforme a la legislación vigente, la Información con las empresas del Grupo Telefónica para las finalidades antes indicadas. Conozco que puedo ejercer, conforme a la Ley, los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, enviando una comunicación a cualquier Centro de Atención al Cliente de Movistar o al correo electrónico: [protecciondedatos@movistar.com.pe](mailto:protecciondedatos@movistar.com.pe)"

14.4. Al respecto, el artículo 18 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales establece que: "La transferencia de datos personales implica la comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio nacional realizada a

<sup>3</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.

1. Son infracciones leves:

(...)

b. No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda.

(...)."





# Resolución Directoral

*persona distinta al titular de los datos personales, al encargado del banco de datos personales o al encargado del tratamiento de datos personales. Se denomina flujo transfronterizo de datos personales a la transferencia de datos personales fuera del territorio nacional. Aquél a quien se transfieran los datos personales se obliga, por el solo hecho de la transferencia, a la observancia de las disposiciones de la Ley y del presente reglamento.”*

14.5. Del texto transcrito en el considerando 14.2. de la presente resolución y en virtud al artículo 18 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales se evidencia que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. realiza transferencias de los datos personales recopilados mediante su sitio web, transferencias que incluyen transferencia de dichos datos personales a empresas del Grupo Telefónica.

Asimismo, se advierte, que el administrado no se limita a poner en conocimiento una política sobre protección de datos personales, sino que, en realidad, desarrolla una fórmula para la obtención del consentimiento, ya que existe la intención de generar alguna forma de autorización destinada a tratar datos personales.

14.6. El artículo 19 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales señala que: *“Toda transferencia de datos personales requiere el consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas en el artículo 14 de la Ley y debe limitarse a la finalidad que la justifique.”*

14.7. En concordancia con lo señalado en el considerando 14.6. precedente y del análisis del documento "Protección de Datos Personales", se tiene que éste contiene un fórmula de consentimiento para la realización de las transferencias referidas en el considerando 14.5. de la presente resolución.

14.8. En tal caso, corresponde determinar si dicha fórmula [de consentimiento] resulta ser válida, para lo cual deberá verificarse la concurrencia de las características del consentimiento, con arreglo a lo señalado en el artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, en este caso específico las características de ser libre e informado recogidas en los numerales 1. y 4. del referido artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

14.9. El consentimiento sea 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 modo tal 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 en el sentido que éste pueda afirmar o negar su consentimiento, lo cual no supone una manifestación de voluntad expresa.

14.10. En el presente caso, conforme fluye de la lectura del texto transcrito en el considerando 14.2., se advierte que el consentimiento requerido por TELEFONICA DEL PERU S.A.A., no es libre, en la medida que no se da al titular del dato personal la oportunidad de manifestar su consentimiento y menos de denegarlo, tampoco supone un consentimiento expreso porque, como lo señala dicha política, cualquier interacción web, en sí misma, implica que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. dé por otorgado su consentimiento.

14.11. Con arreglo al numeral 4. del antes acotado artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, se tiene que para que el consentimiento sea informado, al titular del dato personal se le debe comunicar clara, expresa e indubitadamente, 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, de ser el caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

14.12. En concordancia con esto, el tercer párrafo del artículo 11° del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, establece que cuando el tratamiento incluya transferencia de información, el titular del dato personal deberá ser informado de forma que conozca inequívocamente tal circunstancia, además de la finalidad a la que se destinarán sus datos y el tipo de actividad desarrollada por quien recibirá los mismos.

14.13. En el presente caso, de la lectura del texto transcrito en el considerando 14.2. de la presente resolución, se evidencia que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. emplea en su sitio web(www.movistar.com.pe) fórmulas generales que en ningún caso hacen referencia específica a la información que mínimamente debe ser proporcionada al titular del dato personal, solo hacía referencia a la realización de transferencias de datos personales a empresas del Grupo Telefónica, sin cumplir con los requisitos señalados en el numeral 4 del antes acotado artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:

**"Artículo 12.- Características del consentimiento:**

*Además de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley y en el artículo precedente del presente reglamento, la obtención del consentimiento debe ser:*  
(...).

*4. Informado: Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitadamente, con lenguaje sencillo, cuando menos de lo siguiente:*

- a. 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.*
- b. La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos.*
- c. La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso.*
- d. La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda.*
- e. El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso.*
- f. Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo.*
- g. En su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen."*





# Resolución Directoral

14.14. En consecuencia, el intento de obtener consentimiento mediante el documento denominado "Protección de Datos Personales" del sitio web de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)), no cuenta con las características de ser libre, expreso e informado.

14.15. Por los argumentos expuestos en los considerandos 14.1. al 14.14., se concluye entonces que el pretendido consentimiento contenido en el documento denominado "Protección de Datos Personales" del sitio web de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)) utilizó una fórmula de consentimiento inválida, no arreglada al marco normativo de protección de datos personales, por no cumplir con las características de "libre" e "informado" del consentimiento, desarrolladas en los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales; en consecuencia, la Dirección de Sanciones entiende que en el presente caso se ha configurado 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"*<sup>5</sup> toda vez que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. dio tratamiento de los datos personales de sus clientes o usuarios que acceden a su sitio web sin contar con un consentimiento válido por carecer de dos de sus características.

14.16. De otro lado, respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, descritos en los considerandos 7.3., 7.4. y 7.5. de la presente resolución, cabe indicar, que la finalidad del tratamiento, señalada en su sitio web ([www.movistar.com.pe](http://www.movistar.com.pe)), el documento denominado "Protección de Datos Personales", es "[...] "la creación de perfiles personalizados y la adecuación de ofertas comerciales a mis características personales", es decir que dicha finalidad es el tratamiento de los datos personales recopilados mediante una herramienta de mejora de una oferta comercial y no solamente a efectos de tramitar una solicitud para la adquisición de productos y servicios del administrado y/o proceder de esta

<sup>5</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.

1. Son infracciones leves:

(...)

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

(...)"



manera a la conclusión del contrato correspondiente, como indica TELEFONICA DEL PERU S.A.A. en su escrito de descargo.

Asimismo señalan que no solicitan el consentimiento del titular del banco de datos a efectos de realizar transferencia de su información debido a que tal como se señala en el último párrafo de la cláusula objeto de análisis el término que se usa es "compartir" y no "transferir", debido a que no realiza transferencia de dichos datos personales, sino solamente los comparte con empresas de su grupo con las cuales tiene una relación de encargo, respecto de la realización del tratamiento de los datos personales recopilados, únicamente a efectos de cumplir con las finalidades referidas, sin embargo no adjunta ningún medio probatorio que acredite dicha afirmación, como serían contratos o documentos que demuestran dicha relación de encargo entre TELEFONICA DEL PERU S.A.A. y las empresas de su grupo, en ese caso, no necesitaría consentimiento.

Finalmente cabe agregar que de acuerdo a los artículos 15 (Consentimiento y carga de la prueba) y 20 (Prueba del cumplimiento de obligaciones en materia de transferencias) del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, en el primer caso la carga de la prueba corresponde al titular del banco de datos personales y en el segundo caso al emisor de la transferencia, lo que en ninguno de los dos casos se ha dado en el presente procedimiento sancionador respecto de la presente infracción, por lo que los argumentos de descargo referidos, descritos en los considerandos 7.3., 7.4. y 7.5. de la presente resolución carecen de sustento al no adjuntarse ningún medio probatorio que los respalde.



15. Con relación al aspecto mencionado en el considerando 12.3. precedente, señalamos lo siguiente:

15.1. De la revisión del Informe de Fiscalización N° 173-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 03 de diciembre de 2015, emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales no se aprecia elementos que permitan determinar la existencia del banco de bancos de datos personales distintos a los inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. señalados en el argumento de descargo descrito en el considerando 7.6. de la presente resolución.

15.2. Por esta razón, y en referencia al aspecto mencionado en el considerando precedente, la Dirección de Sanciones considera que no está acreditado que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. sea responsable de bancos de datos personales no inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

16. 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>6</sup>, sin

<sup>6</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).*



# Resolución Directoral

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>7</sup>.

17. La Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales determina el monto de las multas a ser impuestas 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. La Dirección de Sanciones debe prever que la comisión de las conductas sancionables no resulten más ventajosas 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 criterios que la Ley N° 27444, 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 la infracción evidenciada 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 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo Reglamento.

---

3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT). (...)."

<sup>7</sup> Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales aprobado con 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."



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 no haber atendido dentro del plazo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales la solicitud de ejercicio de derecho de oposición al tratamiento de su dato personal de dirección de domicilio, presentada por la denunciante es de advertirse que, aunque fuera de dicho plazo establecido, el administrado hizo llegar una respuesta a la denunciante<sup>8</sup>.

Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo precedente, la Dirección de Sanciones entiende que ello constituye una acción de enmienda la misma que se valora positivamente al momento de graduarse la sanción administrativa que corresponda imponer.

-Respecto de la conducta relacionada a haber utilizado una fórmula de consentimiento inválida, no arreglada al marco normativo de protección de datos personales, por no cumplir con las características de "libre" e "informado" del consentimiento, desarrolladas en los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales para el tratamiento de los datos personales de los clientes o usuarios que acceden a su sitio web, se tiene presente que el administrado no ha presentado medio probatorio que permita conocer que haya dispuesto acciones a efectos de subsanar dicha conducta.

-Adicionalmente, se tiene en cuenta que TELEFONICA DEL PERU S.A.A. no es reincidente, ya que como resultado de diferente 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, 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 de la conducta relacionada con no haber atendido dentro del plazo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales la solicitud de ejercicio de derecho de oposición al tratamiento de su dato personal de dirección de domicilio, presentada por la denunciante se tiene que la misma ha generado una afectación directa al derecho de oposición de la denunciante.

- Respecto de la conducta relacionada al tratamiento de los datos personales de sus los clientes o usuarios que acceden a su sitio web sin contar con un consentimiento válido por carecer este de las características de "libre" e "informado" se tiene que dicho tratamiento se realizó mediante su sitio web, lo que constituye un medio de recopilación proactiva, es decir, que se sustenta en la iniciativa del administrado de acceder a los datos personales en su beneficio, con fines comerciales y promocionales.

<sup>8</sup> Ver considerando 13.11. de la presente resolución.





# Resolución Directoral

e) El beneficio ilegalmente obtenido:

No se ha evidenciado un beneficio ilegalmente obtenido.

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

El administrado intenta justificar ambos incumplimientos sosteniendo una incorrecta interpretación de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, lo cual no abona en forma de considerar que las infracciones verificadas no hayan sido intencionales, ya que se encuentra convencido que su accionar es correcto y por esa razón lo realiza.

17.3. 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 si bien TELEFONICA DEL PERU S.A.A. dispuso acciones tendientes a enmendar los hechos evidenciados respecto del no haber atendido dentro del plazo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales la solicitud de ejercicio de derecho de oposición al tratamiento de su dato personal de dirección de domicilio, no lo ha hecho respecto del haber utilizado una fórmula de consentimiento inválida, no arreglada al marco normativo de protección de datos personales, por no cumplir con las características de "libre" e "informado" del consentimiento, desarrolladas en los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales para el tratamiento de los datos personales de los clientes o usuarios que acceden a su sitio web, así como tampoco ha reconocido espontáneamente la comisión de ninguna de las infracciones imputadas.

17.4. Respecto a la infracción configurada al no atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda, se advierte que la infracción cometida por TELEFONICA DEL PERU S.A.A. 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 17.2. de la presente resolución, se determina la sanción de multa.

17.5. 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 TELEFONICA DEL PERU S.A.A. 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 14.2. 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:**

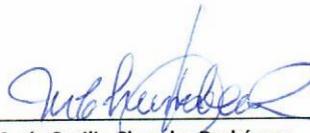
**Artículo 1.-** Sancionar a **TELEFONICA DEL PERU S.A.A.** con la multa ascendente a 2 unidades impositivas tributarias (2 UIT), por no atender, oportunamente, el ejercicio de los derechos del titular de datos personales (la denunciante) reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda, configurándose la infracción leve prevista en el literal b. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

**Artículo 2.-** Sancionar a **TELEFONICA DEL PERU S.A.A.**, 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 o usuarios de su sitio web sin contar con su consentimiento, 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 **TELEFONICA DEL PERU S.A.A.** 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>9</sup>, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días útiles de notificada la presente.

**Artículo 4.-** Notificar a **TELEFONICA DEL PERU S.A.A.** 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>9</sup> Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales:  
"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."