Resolución Directoral Nro. 66-2020-JUS/DGTAIPD

Lima, 07 de diciembre de 2020

EXPEDIENTE N.° : 006-2019-JUS/DGTAIPD-PAS

ADMINISTRADO : SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.

MATERIAS : Consentimiento válido, fecha cierta, graduación de la sanción

VISTOS:

El recurso de apelación presentado por SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A. (Registro N.º 04041) contra la Resolución Directoral N.º 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de 29 de noviembre de 2019; y, los demás actuados en el Expediente N.° 006-2019-JUS/DGTAIPD-PAS.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Orden de Visita de Fiscalización N.º 64-2018-JUS/DGTAIPD-DFI de 11 de junio de 2018, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, la **DFI**) dispuso la realización de una visita de fiscalización a Servicios de Call Center del Perú S.A. (en adelante, **la administrada**) con la finalidad de supervisar si realizaba tratamiento de datos personales de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, **LPDP**) y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS (en adelante, el **Reglamento de la LPDP**).

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

2. Dicha visita fue realizada el 18 de junio de 2018 y dio lugar a la expedición del Acta de Fiscalización N° 01-2017. Asimismo, se dispuso una segunda visita el 02 de julio de 2018, dando lugar a las Actas de Fiscalización N.° 02 y 03-2018. Posteriormente, conforme se aprecia del Acta de Fiscalización N.° 04-2018 de 30 de octubre de 2018 se efectuó una cuarta visita. De igual manera, el 08 de noviembre de 2018 se realizó una nueva visita generando las Actas de Fiscalización N.° 05 y 06-2018.

3. Por Resolución Directoral N.º 40-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de 21 de marzo de 2019, la DFI dispuso iniciar procedimiento sancionador contra la administrada por:

   - La infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, al recopilar datos personales para la gestión de venta (telemarketing) sin obtener válidamente el consentimiento del titular de los datos. Obligación establecida en el numeral 13.5 de artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP.
   - La infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, al realizar tratamiento de datos personales a través del sitio web: www.scc.com.pe; sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP.
   - La infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, al no inscribir en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, el banco de datos personales de usuarios del sitio web: www.scc.com.pe detectado en la fiscalización. Obligación establecida en el artículo 78 del Reglamento de la LPDP.
   - La infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, al no haber comunicado a la DGTAIPD para su inscripción en el RNPDP el flujo transfronterizo que realiza de los datos personales recopilados en el sitio web: www.scc.com.pe debido a que el servidor físico que aloja la información del sitio web se ubica en los Unidos de América. Obligación establecida en el artículo 26 del Reglamento de la LPDP.

4. El 24 de abril de 2019 (Registro N.º 28688) la administrada presentó sus descargos al inicio del procedimiento sancionador.

5. Por Resolución Directoral N.º 89-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de 31 de mayo de 2019, la DFI dispuso dar por concluidas las actuaciones instructivas del procedimiento sancionador iniciado mediante la Resolución Directoral N.º 040-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de 21 de marzo de 2019, disponiéndose el cierre de la etapa instructiva.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

6. Mediante Informe N.º 58-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de 31 de mayo de 2019, la DFI puso en conocimiento de la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante, la **DPDP**) lo concluido en la instrucción del procedimiento sancionador.

7. Por Resolución Directoral N.º 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de 29 de noviembre de 2019, la DPDP dispuso lo siguiente:

   (i) Sancionar a SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A. con multa de **25 UIT** por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *"Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento"*.

   (ii) Imponer medidas correctivas a SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A. consistentes en:

   - Obtener el consentimiento de los titulares de los datos personales que almacena en el banco de datos "Personas" para gestiones comerciales, y eliminar los datos personales de aquellos titulares de datos personales almacenados en dicho banco que no le otorguen el consentimiento conforme la LPDP.

8. El 20 de enero de 2020, la administrada presentó recurso de apelación (Registro N.º 04041) contra la Resolución Directoral N.º 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de 29 de noviembre de 2019, sosteniendo los siguientes argumentos principales:

   <u>En cuanto al objeto del nuevo contrato suscrito con INFOCORE</u>

   (i) La administrada indica que en la resolución impugnada, la DPDP señaló que en virtud del contrato de transferencia de datos suscrito entre INFOCORE y la administrada, esta podría descargar números de DNI a través del enlace: http://dniperu.online/ para posteriormente descargar los números telefónicos asociados a los DNI mediante el sistema web de importación de datos de INFOCORE. Ante ello, la administrada señala que si bien mediante el Contrato de Transferencia de Datos y página web de consultas suscrito por la administrada e INFOCORE el 01 de mayo de 2017 esta última prestaría los servicios de comercialización de bases de datos; cabe resaltar que dicho contrato fue resuelto por mutuo disenso el 28 de febrero de 2019.

   (ii) Es base a ello, el 01 de marzo de 2019, la administrada e INFOCORE suscribieron el nuevo contrato en el que se señaló que INFOCORE

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

únicamente remitiría a la administrada números telefónicos no relacionados, pero bajo ninguna circunstancia nombres o DNI.

(iii) La administrada indica que los números telefónicos son considerados datos personales cuando estos identifiquen o hagan identificable al titular mediante el empleo de medios razonables, siendo que en caso que se empleen métodos que impidan su identificación como por ejemplo el uso de métodos de disociación no deberían ser considerados como tales.

(iv) Señala que para aplicar un procedimiento de disociación existen dos supuestos: (i) tratamiento que impide la identificación; y (ii) tratamiento que no hace identificable al titular. Es así que, mediante el contrato suscrito el 01 de marzo de 2019 entre la administrada e INFOCORE, esta última empresa solo remitía números telefónicos no relacionados, esto a raíz de aplicar un método de disociación que impide la identificación a menos que se utilicen medios razonables para identificar al titular.

(v) En efecto, la única forma mediante la cual la administrada podría conocer al titular de los datos personales (número telefónico) era a través de la llamada de primer contacto, mediante la cual el titular decidía si otorgaba su consentimiento para el tratamiento de datos personales. Cabe señalar que en virtud al nuevo contrato suscrito, INFOCORE tiene la obligación de transferir a la empresa datos obtenidos de fuentes de acceso público así como garantizar que los datos fueran recopilados sin vulnerar la LPDP ni su Reglamento, caso contrario INFOCORE asumiría la responsabilidad.

Sobre los datos personales obtenidos de fuentes de acceso al público

(vi) La administrada indica que según el Oficio N.° 749-2018-JUS/DGTAIPD, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, determinó que los datos obtenidos de una fuente de acceso público, deben utilizarse únicamente dentro del marco para el cual dicha fuente ha sido creada y pone a disposición la información mencionada; y que en caso se requiera realizar tratamiento para finalidades distintas a aquellas para las cuales fueron puestos a disposición en las fuentes accesibles al público, como por ejemplo, remitir publicidad, deberá solicitar el consentimiento del titular de los datos personales.

(vii) En el mismo oficio, la Autoridad facultó a los titulares de los bancos de datos personales a realizar un primer contacto, precisando que la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta del contacto, pues tal prohibición haría imposible obtener el consentimiento; por lo tanto, se podría utilizar los datos personales obtenidos de fuentes de acceso al público, para además de la finalidad

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

para la que ha sido creada, contractar al titular del dato personal para obtener su consentimiento para diversas finalidades.

(viii) Respecto al referido Oficio y sus alcances, la administrada indica que la ley y el reglamento no regulan un mecanismo adecuado para la recopilación de datos personales de fuentes de acceso público, limitándose a indicar que debe obtenerse durante el primer contacto.

(ix) La administrada señala haber implementado un mecanismo que permite realizar el primer contacto con posibles clientes y obtener durante la comunicación el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales. En efecto, mediante escrito de 27 de junio de 2019, la administrada puso en conocimiento de la DPDP que cuenta con el aplicativo SICCAB el cual filtra la información de números telefónicos de bases como el "Gracias no insista" de Indecopi, y se realiza una carga masiva de números que no desean ser contactados o personas que han solicitado que no se les contacte para ofrecerles productos o servicios, de esta manera, el sistema solo permite comunicarse con individuos a los cuales se les solicitó su consentimiento en el primer contacto.

(x) Indica además que en virtud al contrato de 01 de marzo de 2019, suscrito con INFOCORE de manera previa a la imputación de cargos, esta entidad no remite nombres o DNI obtenidos de fuentes de acceso público, siendo que únicamente remite a la administrada números telefónicos no relacionados a un titular, lo cual no configura una infracción.

<u>En cuanto a la fecha cierta del nuevo contrato suscrito entre la administrada e INFOCORE</u>

(xi) Respecto al nuevo contrato suscrito el 01 de marzo de 2019 entre la administrada e INFOCORE, en cuanto a la calificación de la DPDP en la resolución impugnada sobre que dicho contrato constituye un documento privado que no cumple con los requisitos de fecha cierta del artículo 245 del Código Civil; la administrada manifiesta que no existe una obligación respecto a la formalidad de los documentos que deben ser presentados ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, incluso se presumen que estos son verdaderos, salvo prueba en contrario, situación que no se aprecia en el presente procedimiento. Asimismo, respecto a la formalidad que deben seguir los documentos, el inciso d) del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, indica que no es exigible la legalización notarial de firmas a menos que una ley expresa lo señale.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

(xii) Asimismo, manifiesta que en su escrito de 27 de junio de 2019, solicitó a la DPDP que el contrato de 01 de marzo de 2019 sea tomado como válido en virtud al principio de presunción de licitud, sin embargo, la DPDP no se pronunció sobre este supuesto y pese a no existir prueba en contrario respecto a la legitimidad de los documentos presentados, no cumplió con evaluar el contrato en consideración a los principios del procedimientos administrativo.

(xiii) Señala que el mutuo disenso del primer contrato suscrito con INFOCORE, así como la suscripción del nuevo contrato fueron realizados de forma previa al 21 de marzo de 2019, es decir, previamente a la notificación de imputación de cargos y no requerían cumplir con ninguna formalidad a parte de las exigibles; por tanto, la DPDP debió tomar dichas conductas como eximente de responsabilidad.

Respecto a la graduación de la sanción

(xiv) La administrada solicita revocar la sanción de 25 UIT impuesta por la DPDP a efecto que la misma sea atenuada y adecuada a los pronunciamientos previos emitidos por la Autoridad, en los que se han aplicado los mismos criterios para graduar una infracción grave y se han impuesto multas menores a la considerada para la administrada.

(xv) Estando con ello, la administrada indica que respecto al beneficio ilícito, en la resolución de sanción no se hace referencia al momento en que se configura el beneficio ilícito o si este sería cuantificable para base imponible para ser considerado en el cálculo de la multa. En cuanto a la probabilidad de detección, la DPDP no consideró la actitud colaborativa de la administrada para exponer la información solicitada durante las inspecciones. De la gravedad del daño, la DPDP no identifica cual fue el presunto daño imputado sino se hace referencia a la tipificación de la conducta presuntamente vulnerada.

(xvi) De otro lado, en cuanto al perjuicio económico causado, la DPDP no evidenció afectación económica. Sobre la reincidencia en la comisión de la infracción, no fue valorado adecuadamente al momento de efectuar el cálculo de la multa pues la administrada no fue sancionada anteriormente como bien refiere la DPDP. Sobre las circunstancias en la comisión de la infracción, la administrada refiere que suscribió el contrato de 1 de marzo de 2019 con INFOCORE, de manera previa a la imputación de cargos, apreciándose que la administrada no transfiere información a INFOCORE siendo esta última empresa la encargada de la transferencia de los datos personales que se encuentran en fuentes de acceso público y que han sido obtenidas sin contradecir lo establecido en la LPDP y su Reglamento.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

(xvii) Asimismo, sobre la existencia de intencionalidad en la conducta, la administrada señala que la DPDP omitió considerar el contrato suscrito con INFOCORE por el cual la administrada dejó de transferir información así como la suscripción de todos los contratos entre ambas empresas que fueron realizados dentro del marco de las reglas de la buena fe estipuladas en el artículo 1362 del Código Civil.

(xviii) La administrada señala que la DPDP ha vulnerado los principios de razonabilidad y predictibilidad establecidos en el TUO de la Ley N.° 27444.

(xix) Solicita tener presente que mediante las Resoluciones Directorales N.° 525-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y 843-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP se sancionó a dos empresas con una multa de 5.01 UIT por la comisión de infracciones graves, así también mediante Resolución Directoral N.° 542-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP se sancionó a otra empresa con una multa de 5.5 UIT.

II. COMPETENCIA

9. La Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales es el órgano encargado de resolver en segunda y última instancia administrativa los procedimientos iniciados por la Dirección de Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal l) del artículo 71 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.° 013-2017-JUS.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. De acuerdo con los antecedentes expuestos, en el presente caso corresponde determinar lo siguiente:

(i) Si la administrada obtuvo el consentimiento válido de los titulares de los datos personales para almacenar dichos datos en su banco de datos “personas”.

(ii) Si la DPDP evaluó debidamente la fecha de suscripción del Nuevo Contrato de Transferencia de Datos de 01 de marzo de 2019 firmado entre la administrada e INFOCORE al momento de valorar la fecha cierta del documento.

(iii) Si la DPDP valoró adecuamente los requisitos regulados por el TUO de la LPAG para la graduación de la sanción impuesta a la administrada.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda”.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Determinar si la administrada obtuvo el consentimiento válido de los titulares de los datos personales para almacenar dichos datos en su banco de datos "personas"

11. En el recurso de apelación presentado, la administrada indica que el 01 de marzo de 2019 suscribió un nuevo contrato con INFOCORE[1] en el que se estableció que esta empresa únicamente remitiría a la administrada números telefónicos no relacionados, pero no nombres o números de DNI. Asimismo, señala haber implementado un mecanismo que permite realizar el primer contacto con posibles clientes y obtener durante la comunicación el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales (aplicativo SICCAB el cual filtra la información de números telefónicos de bases como el "Gracias no insista" de Indecopi). También, manifiesta que los números telefónicos son considerados datos personales cuando estos identifiquen al titular mediante el empleo de medios razonables, siendo que en caso que se empleen métodos que impidan su identificación, como una disociación no deberían ser considerados como datos personales.

12. Al respecto, mediante el Contrato de Transferencia de Datos y Página web de consultas[2] de 01 de mayo de 2017[3] suscrito entre la administrada e Infocore, esta última empresa le transfería números telefónicos y en general todo tipo de registro que Infocore realizara[4], determinando que para obtener los números telefónicos, la administrada debía ingresar el número de DNI a la web de Infocore y los números telefónicos enlazados le eran proporcionados. Sin embargo, este contrato fue modificado por un nuevo contrato con INFOCORE[5] en el que se estableció que esta empresa únicamente remitiría a la administrada números telefónicos no relacionados, pero no nombres o números de DNI.

---

1 Este argumento también fue indicado por la administrada a través de su escrito de descargos con Registro N.° 45468 de 27 de junio de 2019. La DPDP valoró este argumento en el fundamento 55 de la Resolución N.° 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP.

2 Obrante en los folios del 43 al 49.

3 Resuelto por mutuo disenso el 28 de febrero de 2019 según lo señalado por la administrada en su recurso de apelación.

4 Cuarta visita de fiscalización, la administrada entregó el documento "Proceso de obtención de información a través del Sistema de Importación de Datos INFOCORE".

5 La administrada indica que la fecha de este contrato es del 01 de mayo de 2019, sin embargo, la DPDP determinó que se considera como fecha cierta de este documento, la fecha de presentación en mesa de partes, es decir, 24 de abril de 2019.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

13. Por tanto, la DPDP en el fundamento 43 de la resolución impugnada determinó que la administrada recopila datos personales como números telefónicos para generar y alimentar su banco de datos "personas" que contiene la lista de propectos de clientes a los cuales la administrada ofrecerá los productos de Oncosalud en virtud de la obligación contractual que sostiene con GSP[6]. En razón de lo indicado, corresponde determinar si el tratamiento de datos personales que la administrada realiza a través del banco de datos "personas" se encuentra acorde con las diposiciones de la LPDP y su Reglamento, es decir, si se ha obtenido un consentimiento válido para las finalidades establecidas para dicho banco de datos personales.

14. Ante ello, el numeral 4 del artículo 2[7] de la LPDP define como dato personal a toda la información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. Asimismo, el numeral 4 del artículo 2[8] del Reglamento de la LPDP establece que los datos personales se constituyen en aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.

15. Asimismo, corresponde señalar que los números telefónicos por si solos constituyen datos personales considerando que hacen identificable al titular de los datos personales. En base a ello, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales se ha pronunciado a través de la Opinión Consultiva N.° 26-

---

6 Contrato de abril de 2010 entre la administrada y Oncosalud para la venta de los planes de esta última empresa. Medainte Adenda N.° 03 al Contrato, Oncosalud cede su osición contractual a favor de GSP.

7 **Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**
(…)
"Artículo 2. Definiciones
Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:
(…)
4. Datos personales. *Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. (…)"*

8 **Reglamento de la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N.° 003-2013-JUS**
(…)
"Artículo 2.- Definiciones.
Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones:
(…)
4. ***Datos personales:*** *Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados. (…)"*

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

2019-JUS/DGTAIPD de 24 de abril de 2019, definiendo que un número de teléfono es un dato personal al hacer identificable a una persona; asimismo, en el numeral 7 de la opinión refiere que *"(…) dado que en internet se encuentran publicados directorios de teléfonos celulares, un número de teléfono celular que se almacena sin vincularlo a otro datos personal que identifique a una persona determinada, si es un dato personal, ya que dicho número la hace identificable mediante medios que pueden ser razonablemente utilizados; como por ejemplo, mediante la revisión de directorios publicados en internet. (…)"*

16. En este sentido, habiendo determinado que los números de teléfono son datos personales cuya finalidad es contactar al titular de dichos datos personales, corresponde determinar si la administrada obtiene los referidos datos personales de una fuente legítima y si estos datos son utilizados únicamente para las finalidades para las que cada una de las fuentes fue creada.

17. De acuerdo con los argumentos del recurso de apelación, corresponde establecer si la forma de obtención de los datos personales a ser contenidos en el banco de datos "personas" que provienen de una fuente accesible para el público, se encuentra legitimado para su tratamiendo sin el consentimiento de conformidad con la LPDP. De esta forma, el numeral 11 del artículo 2[9] de la LPDP define las fuentes accesibles al público como bancos de datos personales de administración pública o privada, que pueden ser consultados por cualquier persona. Ello en concordancia con el artículo 17[10] del Reglamento de la LPDP el

---

9 **Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**
(…)
"Artículo 2. Definiciones
Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:
(…)
11. Fuentes accesibles para el público. *Bancos de datos personales de administración pública o privada, que pueden ser consultados por cualquier persona, previo abono de la contraprestación correspondiente, de ser el caso. Las fuentes accesibles para el público son determinadas en el reglamento. (…)"*

10 **Reglamento de la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N.° 003-2013-JUS**
(…)
"Artículo 17.- Fuentes accesibles al público*.*
Para los efectos del artículo 2, inciso 9) de la Ley, se considerarán fuentes accesibles al público, con independencia de que el acceso requiera contraprestación, las siguientes:
1. Los medios de comunicación electrónica, óptica y de otra tecnología, siempre que el lugar en el que se encuentren los datos personales esté concebido para facilitar información al público y esté abierto a la consulta general.
2. Las guías telefónicas, independientemente del soporte en el que estén a disposición y en los términos de su regulación específica.
3. Los diarios y revistas independientemente del soporte en el que estén a disposición y en los términos de su regulación específica.
4. Los medios de comunicación social.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

cual establece el listado de las fuentes accesibles al público, teniendo como ejemplo las siguientes:

Fuentes accesibles al público	Finalidad
Guías telefónicas[11] (Ej.: Páginas blancas: http://www.paginasblancas.pe/)	Obtención de nombres y número telefónico de un abonado.
Registro del Estado Civil de RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil)[12]	Verificación del estado civil de las personas.

---

5. Las listas de personas pertenecientes a grupos profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección postal, número telefónico, número de fax, dirección de correo electrónico y aquellos que establezcan su pertenencia al grupo. En el caso de colegios profesionales, podrán indicarse además los siguientes datos de sus miembros: número de colegiatura, fecha de incorporación y situación gremial en relación al ejercicio profesional.
6. Los repertorios de jurisprudencia, debidamente anonimizados.
7. Los Registros Públicos administrados por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, así como todo otro registro o banco de datos calificado como público conforme a ley.
8. Las entidades de la Administración Pública, en relación a la información que deba ser entregada en aplicación de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Lo dispuesto en el numeral precedente no quiere decir que todo dato personal contenido en información administrada por las entidades sujetas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea considerado información pública accesible. La evaluación del acceso a datos personales en posesión de entidades de administración pública se hará atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto.
El tratamiento de los datos personales obtenidos a través de fuentes de acceso público deberá respetar los principios establecidos en la Ley y en el presente reglamento."

11 **Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.° 138-2012-CD - OSIPTEL**
(…)
*"**Artículo 99.- Guía Telefónica de Abonados***
Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica. Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado. La empresa operadora está obligada a entregar anualmente y sin costo alguno, por cada línea telefónica, una guía telefónica actualizada que contenga como mínimo los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local. Dicha guía podrá ser entregada a través del medio electrónico o informático que la empresa operadora hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la entrega de una guía impresa a su domicilio. (…)."

12 **Ley N.° 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil**
(…)
*"**Artículo 40.-** El Registro del Estado Civil es público. Se inscriben en él los actos que la ley y el reglamento de las inscripciones determinan."*

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

Fuentes accesibles al público	Finalidad
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP)[13]	Acceso a publicidad formal certificada, consulta de inscripciones de títulos registrales.
Repertorios de jurisprudencia. (Ej: Página del Tribunal Constitucional)[14] (https://www.tc.gob.pe/)	Revisar los criterios jurisprudenciales emitidos por el Tribunal Constitucional.

18. De lo señalado se desprende que los datos obtenidos a través de las fuentes de acceso al público deben ser utilizadas únicamente para las finalidades para la que cada una de las fuentes fue creada, lo que no faculta a que esta información pueda ser incorporada para un tratamiento del cual el titular de los datos no hubiese brindado su consentimiento.

19. Cabe resaltar que la finalidad del banco de datos "personas" de la administrada (buscar números actualizados de posibles clientes para realizar llamadas telefónicas)[15] no se encuentra acorde con el propósito de las fuentes de acceso

---

13 **Texto Único Ordenado del Reglamento General de los Registros Públicos, aprobado por Resolución N.° 126-2012-SUNARP/SN**
(…)
Título Preliminar
*"**II. PUBLICIDAD FORMAL.** El Registro es público. La publicidad registral formal garantiza que toda persona acceda al conocimiento efectivo del contenido de las partidas registrales y, en general, obtenga información del archivo Registral. (…)*

14 **Constitución Política del Perú**
"Sentencia del Tribunal Constitucional
***Artículo 204.-** La sentencia del Tribunal que declara la inconstitucionalidad de una norma se publica en el diario oficial. Al día siguiente de la publicación, dicha norma queda sin efecto.*
No tiene efecto retroactivo la sentencia del Tribunal que declara inconstitucional, en todo o en parte, una norma legal."

Reglamento Normativo del Tribunal Constitucional, aprobado por Resolución administrativa N.º 095-2004-P-TC
(…)
"Artículo 48.- Validez, publicación y vigencia
La decisión del Pleno o de una Sala se convierte en sentencia o auto una vez publicada con las firmas físicas o digitales, debidamente autenticadas.
Previo acuerdo de Pleno, si por caso fortuito o de fuerza mayor, uno o más magistrados se encuentran imposibilitados de firmar física o digitalmente la sentencia o auto, se puede autorizar la publicación de la decisión votada en el portal institucional, acompañada de la razón del Secretario Relator dando fe del sentido de la votación de cada uno de los magistrados que han conocido la causa. El Secretario Relator mantiene en custodia los correos electrónicos u otros medios escritos que confirmen el sentido de la votación.
Los miembros de la Sala, previo acuerdo, pueden autorizar la publicación de las resoluciones siguiendo las mismas reglas señaladas para el Pleno."

15 La administrada cuenta con seis bancos de datos personales inscritos en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, siendo uno de ellos el banco de datos personales "personas" el

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

público con las que la administrada realizaba un tratamiento sin consentimiento previo de los titulares de los datos personales a los cuales se accede; en consecuencia, para incluir datos personales obtenidos de fuentes accesibles al público en bases de datos que servirán para el ofrecimiento de productos, resulta estrictamente necesario que la administrada obtenga el consentimiento válido de los titulares de los datos personales, orientando sobre los usos previstos y finalidad de dicho banco de datos (registrar los números telefónicos para ofrecimiento de productos), la cual como bien señala la DPDP en la resolución de sanción (fundamento 53) gira en torno al ofrecimiento de productos y/o servicios de sus clientes, siendo uno de ellos GSP (para la gestión de venta de los planes oncológicos de Oncosalud).

20. Y ello porque la obtención de los datos personales de una fuente de acceso público no puede ser entendida como una licencia para realizar cualquier tipo de tratamiento por parte de cualquier agente. Si esa fuente alberga datos personales lo hace por una razón, un objetivo, una finalidad predeterminada, y no por la ocurrencia espontánea o la liberalidad de un agente generoso.

21. Los datos personales de los abonados al servicio de telefonía fija de una empresa operadora se consignan en una guía telefónica, en razón de un derecho de los titulares a que aparezcan ahí; y, según se puede colegir de la normativa específica, con la finalidad de identificar los números telefónicos de los abonados, salvo que expresamente ellos hubiesen solicitado su exclusión de la Guía.[16] Los datos personales que figuran en las resoluciones judiciales de las

---

mismo que se encuentra inscrito con Resolución Directoral N.° 759-2015-JUS/DGPDP-DRN de 17 de junio de 2015, modificada por la Resolución Directoral N.° 2287-2016-JUS/DGPDP-DRN de 06 de setiembre de 2016, indicando el código RNPDP-PJP N.° 2779.

El banco de datos "personas" cuenta con la finalidad: *"Buscar números actualizados de posibles clientes para realizar llamadas telefónicas"*, *contando a la vez con procedimientos de obtención de los datos como: transmisión electrónica, proveedores de datos personales y números telefónicos*.

16 **Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.° 138-2012-CD - OSIPTEL**
(…)
"Artículo 98.- Servicios de Información de Guía Telefónica
La empresa operadora del servicio de telefonía fija está obligada a prestar, de manera gratuita, el servicio de información actualizada de guía telefónica, a través del cual las personas que llamen al número de acceso gratuito designado para tal efecto, puedan obtener permanentemente, durante las veinticuatro (24) horas del día, información relativa a números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la empresa operadora que lo preste. Para ello, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija tienen la obligación de intercambiar, de manera gratuita, la información de guía telefónica de sus respectivos abonados. Asimismo, la empresa operadora del servicio de telefonía fija que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo que direccione hacia el servicio de información de guía telefónica a que se refiere el presente artículo, para el libre acceso de

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

entidades del sistema de justicia del país, están ahí en razón de la integridad del documento que los contiene, que realiza, además, el fin publicitario que la norma determina para las resoluciones judiciales; pero ello no otorga una licencia para tratarlos para cualquier fin por ser de dominio público, puesto que si ello fuese así, la legislación de datos personales no exigiría la anonimización de los mismos en los repositorios de jurisprudencia[17], o la ANPD no ampararía pretensiones de ciudadanos que buscan la desindexación de sus nombres de dichas resoluciones.[18] En otros términos, que los datos personales figuren en repositorios de jurisprudencia, en contravención de la legislación citada, no es equivalente a afirmar que existe una norma habilitadora para su tratamiento en tanto no estén anonimizados.

22. Lo mismo puede pregonarse de los datos personales que figuran en los registros públicos. Están ahí como parte de los documentos que tienen vocación pública, dados los fines de publicidad y de oponibilidad que tienen los actos jurídicos de los cuales ellos son testimonio.[19] Que materialmente se puedan usar para fines distintos al mero conocimiento del celebrante de un acto jurídico, no es

---

cualquier persona al mismo. Lo dispuesto en el primer párrafo no será aplicable respecto de la información de los abonados que hubiesen solicitado su exclusión de la guía telefónica. La empresa operadora podrá cobrar una tarifa por brindar información que le sea solicitada sobre un número telefónico de otro país."

17 **Reglamento de la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales; aprobado por Decreto Supremo Nº 003-2013-JUS**
(…)
Limitaciones al consentimiento
"Artículo 17.- Fuentes accesibles al público*.*
Para los efectos del artículo 2, inciso 9) de la Ley, se considerarán fuentes accesibles al público, con independencia de que el acceso requiera contraprestación, las siguientes:
(…).
6. Los repertorios de jurisprudencia, debidamente anonimizados."

18 Resolución Directoral N.° 1610-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP de 18 de julio de 2018.
Resolución Directoral N.° 2283-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP de 14 de setiembre de 2018.
Resolución Directoral N.° 3260-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP de 10 de diciembre de 2018.
Resolución Directoral N.° 24-2020-JUS/DGTAIPD de 13 de marzo de 2020.

19 **Código Civil, aprobado por el Decreto Legislativo N.º 295.**
(…)
"Principio de publicidad
Artículo 2012.- *Se presume, sin admitirse prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones.*
(…)
Oponibilidad de derechos sobre inmuebles inscritos.
Artículo 2022.- *Para oponer derechos reales sobre inmuebles a quienes también tienen derechos reales sobre los mismos, es preciso que el derecho que se opone esté inscrito con anterioridad al de aquél a quien se opone."*
Si se trata de derechos de diferente naturaleza se aplican las disposiciones del derecho común."

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

equivalente a afirmar que cualquiera esté habilitado normativamente para ello. Y es que, en efecto, si entendemos que un dato personal pertenece a su dueño, toda externalidad o uso respecto de él, o bien deriva de una norma que le dé cobertura[20] o bien deriva de haber recabado el consentimiento de su titular.

23. No podemos arribar a otra conclusión porque aquí no aplica el consabido Principio de Permisión, según el cual *"Todo lo que no está prohibido está permitido"*. Vale decir, no debe partirse de la premisa de que cualquier agente puede disponer a su antojo de un bien jurídico sobre el cual no recae ningún mandato de prohibición en la disposición, no. Y es que, a decir de la Constitución y la legislación específica sobre la materia, dicho bien jurídico -el dato personal-, sí viene premunido -en su uso- de una determinada exigencia: el consentimiento de su titular. Si no se cuenta con él, ese agente, sólo podrá darle el uso que deriva del repositorio que lo contiene y que tiene un fin determinado.

---

[20] Por ejemplo, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos hace por defecto tratamiento de los datos personales que obran en los documentos que conforman su acerbo, a fin de emitir una serie de documentos registrales que, por mandato de ley, deben otorgar a quien pague las tasas registrales correspondientes. Es el caso de la expedición de los documentos y certificados que se listan, por ejemplo, en los artículos 127 y 130 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de Registros Públicos, aprobado por Resolución N.º 126-2012-SUNARP-SN; a saber:

"PUBLICIDAD DE LOS REGISTROS
Artículo 127.- Documentos e información que brinda el Registro
Toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa y obtener del Registro, previo pago de las tasas registrales correspondientes:
a) La manifestación de las partidas registrales o exhibición de los títulos que conforman el archivo registral o que se encuentran en trámite de inscripción;
b) La expedición de los certificados literales de las inscripciones, anotaciones, cancelaciones y copias literales de los documentos que hayan servido para extender los mismos y que obran en el archivo registral;
c) La expedición de certificados compendiosos que acrediten la existencia o vigencia de determinadas inscripciones o anotaciones, así como aquéllos que determinen la inexistencia de los mismos;
d) La información y certificación del contenido de los datos de los índices y del contenido de los asientos de presentación.
No forma parte de la publicidad registral formal aquella información que de manera gratuita se brinde a través de Internet o telefonía móvil, cuyas características serán determinadas mediante Resolución de Superintendente Nacional."
(…)

"Artículo 130.- Solicitud de Certificados
Los certificados se expedirán a petición escrita, mediante formatos aprobados por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, en los cuales se precisará el nombre y apellidos del solicitante, la naturaleza del certificado requerido, los datos de inscripción de la partida registral y la información que permita identificar el acto o actos cuya publicidad se solicita.
Lo dispuesto en el párrafo anterior no se aplica para la solicitud de copia literal de partidas."

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

24. Esta idea entronca además con el contenido constitucionalmente reconocido a este derecho fundamental.[21] La autodeterminación informativa de la persona ahí hasta donde sea posible; lo que incluye la disposición de los datos personales de su titularidad.[22]

25. No debemos dejar de advertir que la disposición de los datos implica, para la persona, evitar intromisiones ilegítimas en la vida privada; preservar esa vida personal o familiar, controlando el registro, uso y revelación de los datos que les conciernen. Siendo así, el uso de los datos personales de distintos titulares, que proviene de una fuente de acceso público, distinto al cual originó su recopilación, requiere el consentimiento de los mismos; máxime, si el propósito de ese uso distinto es entrometerse inconsultamente en su vida personal y/o familiar para contactarlo y ofrecerle productos y/o servicios de sus clientes.

---

21 **Constitución Política del Perú**
(…)
"Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:
(…)
6) A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar."

22 A este respecto es pertinente la distinción que hace el Tribunal Constitucional del derecho a la autodeterminación informativa con otros derechos relacionados; así, entiende que: *"El derecho reconocido en el inciso 6) del artículo 2° de la Constitución es denominado por la doctrina derecho a la autodeterminación informativa y tiene por objeto proteger la intimidad, personal o familiar, la imagen y la identidad frente al peligro que representa el uso y la eventual manipulación de los datos a través de los ordenadores electrónicos. Por otro lado, aunque su objeto sea la protección de la intimidad, el derecho a la autodeterminación informativa no puede identificarse con el derecho a la intimidad, personal o familiar, reconocido, a su vez, por el inciso 7) del mismo artículo 2° de la Constitución. Ello se debe a que mientras que este protege el derecho a la vida privada, esto es, el poder jurídico de rechazar intromisiones ilegítimas en la vida íntima o familiar de las personas, aquel garantiza la facultad de todo individuo de poder preservarla controlando el registro, uso y revelación de los datos que les conciernen.* Subrayado y énfasis nuestros. Ver: STC, Exp. Nº 1797-2002-HD/TC, fundamento jurídico 3. Asimismo, ha señalado: *"la protección del derecho a la autodeterminación informativa a través del hábeas data comprende, en primer lugar,* ***la capacidad de exigir jurisdiccionalmente la posibilidad de acceder a los registros de información****, computarizados o no, cualquiera que sea su naturaleza, en los que se encuentren almacenados los datos de una persona.* ***Tal acceso puede tener por objeto que se permita conocer qué es lo que se encuentra registrado, para qué y para quién se realizó el registro de información, así como la (o las) persona(s) que recabaron dicha información****. En segundo lugar, el hábeas data* ***puede tener la finalidad de agregar datos al registro que se tenga****, ya sea por la necesidad de que se actualicen los que se encuentran registrados, o bien con el fin de que se incluyan aquellos no registrados, pero que son necesarios para que se tenga una cabal referencia sobre la imagen e identidad de la persona afectada. Asimismo, con el derecho en referencia, y en defecto de él, mediante el hábeas data, un individuo* ***puede rectificar la información, personal o familiar, que se haya registrado; impedir que esta se difunda para fines distintos de aquellos que justificaron su registro o, incluso, tiene la potestad de cancelar aquellos que razonablemente no debieran encontrarse almacenados.****"* Énfasis nuestro. Ver misma Sentencia, FJ 4. En similares términos lo hizo antes, STC, Exp. Nº 0666-1996-HD/TC, FJ 2, y después, STC, Exp. Nº 1515-2009-PHD/TC, FJ 5.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

26. A mayor abundamiento, en el recurso de apelación, la administrada se ampara en lo expresado por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en el Oficio N.° 749-2018-JUS/DGTAIPD[23] alegando que la Autoridad facultó a los titulares de los bancos de datos personales a realizar un primer contacto, precisando que la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta del contacto; por lo tanto, se podría utilizar los datos personales obtenidos de fuentes de acceso al público, para además de la finalidad para la que ha sido creada, contractar al titular del dato personal para obtener su consentimiento para diversas finalidades. Cabe resaltar que por el principio de finalidad contemplado en el artículo 6[24] de LPDP se establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita; y que el tratamiento de dichos datos no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

27. En esta línea de ideas, compartiendo el criterio empleado por la DPDP en el fundamento 54 de la resolución de sanción, este Despacho considera que la administrada se encuentra en la obligación de acreditar la obtención del consentimiento de los titulares de los datos personales para el *almacenamiento de sus datos en el banco de datos "Personas" con fines comerciales*, situación que no ha sido efectuada en el presente procedimiento, inobservando lo prescrito por el artículo 15[25] del Reglamento de la LPDP que establece que la

---

23 **Opinión Consultiva N.° 38-2018-JUS/DGTAIPD sobre el tratamiento de datos personales obtenidos de fuentes accesibles para el público.**
"(…) los datos contenidos en las fuentes de acceso al público deben de utilizarse únicamente dentro del marco para el cual dicha fuente ha sido creada y pone a disposición la información mencionada. (…) En caso se requiera realizar tratamientos para finalidades distintas a aquellas para las cuales los datos personales fueron puestos a disposición en las fuentes accesibles al público, como por ejemplo remitir publicidad, deberá solicitarse el consentimiento conforme al artículo 5 y el artículo 13, inciso 13.5 de la LPDP." (…)

24 **Ley Nro. 29733, Ley de Protección de Datos Personales**
(…)
"Artículo 6. Principio de finalidad
Los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada, explícita y lícita. El tratamiento de los datos personales no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido la establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación, excluyendo los casos de actividades de valor histórico, estadístico o científico cuando se utilice un procedimiento de disociación o anonimización."

25 **Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales:**
(…)
"Artículo 15.- Consentimiento y carga de la prueba.
Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento en los términos establecidos en la Ley y en el presente reglamento, la carga de la prueba recaerá en todos los casos en el titular del banco de datos personales o quien resulte el responsable del tratamiento."

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

carga de la prueba sobre la obtención del consentimiento recae exclusivamente en el titular del banco de datos personales, en este caso, en la administrada.

28. En consecuencia, la administrada se encuentra en la obligación de contar con el consentimiento válido de los titulares de los datos personales con los que realiza el primer contacto para el almacenamiento en su base de datos para el ofrecimiento de productos y servicios de sus clientes en consideración a las gestiones de telemarketing que realiza. Asimismo, con el nuevo Contrato de Transferencia de 01 de marzo de 2019 (como bien señala la DPDP en el fundamento 66 de la resolución de sanción) no se aprecia que la administrada enmendara su inconducta, pues correspondía acreditar que recababa el consentimiento válido de los titulares de los números telefónicos con los cuales realiza el primer contacto con el titular, es decir, cuando los datos personales se obtienen de manera indirecta[26] pero proceden de alguna fuente legítima para el tratamiento de dichos datos, para el almacenamiento en la base de datos denominado "personas".

29. Por tales motivos, **no corresponde amparar este extremo** de la apelación presentada.

IV.2 Determinar si la DPDP evaluó debidamente la fecha de suscripción del Nuevo Contrato de 01 de marzo de 2019 firmado entre la administrada e INFOCORE al momento de valorar la fecha cierta del documento.

30. En su recurso de apelación, la administrada manifiesta que no existe obligación respecto a la formalidad de los documentos que deben ser presentados ante la Autoridad, incluso se presumen que estos son verdaderos, salvo prueba en contrario. Asimismo, respecto a la formalidad que deben seguir los documentos, el inciso d) del artículo 5 del Decreto Legislativo N.° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, indica que no es exigible la legalización notarial de firmas a menos que una ley expresa lo señale.

31. Ante lo señalado, la DPDP determinó que acerca de la supuesta anterioridad del Nuevo Contrato de 01 de marzo de 2019, se requiere que el documento tenga una fecha cierta previa a la notificación de la imputación de cargos (realizada el

---

26 **Guía práctica para la observancia del "Deber de Informar", aprobada por Resolución Directoral N.° 80-2019-JUS/DGTAIPD de 05 de noviembre de 2019**
(…)
*"**2. De forma indirecta**, cuando el responsable del tratamiento los obtiene sin que el titular se los haya proporcionado de forma personal o directa, como por ejemplo, a través de una fuente de acceso público (guías telefónicas, diarios o revistas, Registros Públicos), o a través de una transferencia."*

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

01 de abril de 2019 con la notificación de la Resolución Directoral N.° 040-2019-JUS/FGTAIPD-DFI)[27]

32. Estando con lo argumentado, este Despacho considera que en un procedimiento administrativo sancionador se aplica el estándar de la prueba, esto quiere decir que opera el estándar de la presunción de licitud, conforme con lo establecido en el inciso 9 del artículo 248[28] del Texto Unico Ordenado de la Ley N.° 27444, (en adelante, **TUO de la LPAG**), por lo que no se podría sancionar a un administrado si existe duda sobre la subsanación de la imputación, considerando que no puede trasladarse la carga de la prueba a quien soporta la imputación.

33. Sobre este principio, Guzmán G.[29] ha indicado lo siguiente:

> *"(…) Asimismo, la Administración deberá resolver sobre bases ciertas, sin que puedan basarse en inferencias, sospechas o simples declaraciones aun cuando las mismas provengan de funcionarios públicos. Evidentemente, si la Administración no logra obtener convicción de la comisión de la infracción una vez realizada la actividad probatoria el administrado no puede ser sancionado."*

34. Siendo así, es posible afirmar que si bien la carga de la prueba recae, en principio, en la autoridad administrativa, como contraparte se encuentra el deber del administrado de actuar de manera diligente y sin distorsionar las reglas y etapas previstas en el procedimiento, con cargo a asumir mayor responsabilidad en la acreditación de pruebas en caso la presunción de veracidad haya sido descartada, justamente por no adecuarse a las etapas previas previstas por el marco legal, así como en la obligación de presentar medios de prueba verosímiles y fehacientes con la finalidad de generar mayor convicción en la administración.

---

27 Fundamento 56 de la Resolución impugnada.

28 **Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS**
(…)
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
9. Presunción de licitud.- *Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.*

29 Guzmán, C. (2017). *"La potestad sancionadora de la administración pública*". El procedimiento administrativo sancionador. En Manual del procedimiento administrativo general (pp.727- 789) (761p.) (3a ed). Lima: Instituto Pacífico.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

35. En este punto se debe señalar que en los numerales 1.2 y 1.11[30] del artículo IV del TUO de la LPAG se ha previsto los principios de verdad material y debido procedimiento (en su dimensión probatoria), los cuales exigen a la Administración que sus decisiones se encuentren basadas en hechos debidamente probados, y que los administrados cuenten con el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Ello resulta importante, a efectos de poder desvirtuar la presunción legal establecida en virtud del principio de presunción de licitud antes mencionado. De la misma forma, el principio del debido procedimiento prevé que la regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

36. Entonces, es necesario señalar que el artículo 245 del Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil establece los casos en los que un documento privado adquiere fecha cierta:

> *"**Artículo 245.- Fecha cierta.-***
> *Un documento privado adquiere fecha cierta y produce eficacia jurídica como tal en el proceso desde:*
> *1.- La muerte del otorgante.*

---

30 **Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS**
(…)
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (…)
(…)
***1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.*
La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.
(…)
***1.11. Principio de verdad material.-** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.*
En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.
(…)

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

> *2.- La presentación del documento ante funcionario público.*
> *3.- La presentación del documento ante notario público, para que certifique la fecha o legalice las firmas.*
> *4.- La difusión a través de un medio público de fecha determinada o determinable.*
> *5.- Otros casos análogos.*
> *Excepcionalmente, el Juez puede considerar como fecha cierta la que haya sido determinada por medios técnicos que le produzcan convicción".*

37. Como se puede apreciar, en el supuesto que se tenga que acreditar la fecha cierta de un documento debe tenerse en cuenta ciertas circunstancias como las enumeradas en el párrafo anterior, de esta forma el documento producirá eficacia dentro del procedimiento administrativo.

38. En esa misma línea, Morón Urbina en Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General ha señalado: "*Para que la presunción de veracidad se encuentre equilibrada con la seguridad jurídica se hace necesario compensarla con algunos mecanismos de responsabilización sobre el administrado, que aminoren los riesgos de aprovechamiento indebido del principio. Para ello, la ley prevé tres medidas: i. La fijación del deber del administrado de comprobar la autenticidad de la documentación e información que declare ante la entidad, entendiendo que si bien la buena fe le respalda, los particulares deben adoptar un comportamiento leal en toda la fase previa a la constitución de sus relaciones jurídicas (diligencia in contraendo) y comportarse lealmente en el desenvolvimiento de las relaciones jurídicas ya constituidas entre ellos, de ahí que se entienda que sea de su cargo "comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad*"[31].

39. En consecuencia, el Nuevo Contrato de Transferencia de Datos de 01 de marzo de 2019 al carecer de certificación de fecha o legalización de firmas en fecha determinable, la única fecha que puede considerarse como cierta es la de *presentación en mesa de partes, es decir, el 24 de abril de 2019*; por tanto, resulta razonable determinar que este documento no creó convicción en la DPDP conformé indicó en los fundamentos 56 al 60 de la resolución apelada.

40. En cuanto a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N.° 1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa y la prohibición de la exigencia de documentación como legalización notarial de firmas salvo que la ley expresamente lo determine, corresponde indicar que el deber de la administrada se circunscribe en la presentación de un documento de fecha cierta

---

31 MORÓN URBINA, Juan Carlos. *"Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*". 12º Edición. Lima: Gaceta Jurídica, pp. 98.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

que acredite circunstancias que la eximan de responsabilidad, es en ese contexto que se revela la necesidad e importancia de la presentación de documentación que advierta fehacientemente que el Contrato de Transferencia de Datos fue presentado con anterioridad a la imputación de cargos, situación que no ha sido acreditada por la administrada, por tanto, este Despacho considera que la DPDP no ha actuado fuera de ley sino ha establecido su criterio en función a los documentos que obran en el expediente y a lo que idóneamente prueban.

41. Por tales motivos, **no corresponde amparar este extremo** de la apelación presentada.

IV.3. Determinar si la DPDP valoró adecuamente los requisitos regulados por el TUO de la LPAG para la graduación de la sanción impuesta a la administrada

42. La administrada, en su recurso de apelación, solicita revocar la sanción impuesta por la DPDP y que se atenúe la misma, siendo adecuada a los pronunciamientos previos emitidos por la Autoridad, en los que se han aplicado los mismos criterios para graduar una infracción grave y se han impuesto multas menores a la considerada para la administrada. Es así que, menciona las Resoluciones Directorales N.° 525-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y 843-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP en las que la DPDP sancionó a dos empresas con una multa de 5.01 UIT por la comisión de infracciones graves.

43. Conforme se ha desarrollado en los fundamentos de la presente resolución, la infracción que la DPDP imputó a la administrada, se configura por no contar con el consentimiento válido de los titulares para realizar el tratamiento de sus datos personales (almacenarlos en su banco de datos para, finalmente, destinarlos a fines comerciales).

44. Si bien la administrada presentó un nuevo Contrato de Transferencia de Datos, este no resulta suficiente, pues como refiere la DPDP en la resolución de sanción, la administrada no acreditó que ejecuta mecanismos válidos para la obtención del consentimiento de los titulares para el registro de sus datos personales en su base de datos “personas”; considerando que si bien la administrada ya no recibía los números telefónicos asociados a nombres y números de DNI[32], los números de teléfonos por sí solos constituyen datos personales puesto que hacen identificable al titular del dato personal.

---

[32] Contrato de Transferencia de Datos resuelto por Mutuo Disenso con Infocore de 28 de febrero de 2019, en el que ya no remite base de datos con nombres y DNIs a Infocore para la obtención de números telefónicos asociados a tales datos, sino que Infocore queda obligado a transferir únicamente números telefónicos (celulares y fijos) no relacionados, obtenidos de fuentes de acceso al público.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda”.

45. Por tanto, la medida tomada por la administrada, respecto a obtener los números telefónicos sin asociarlos a un nombre en un primer momento, no constituye acción de enmienda respecto a la imputación realizada, de conformidad con lo también indicado por la DPDP en el fundamento 69 de la resolución impugnada, la presentación del nuevo Contrato de Transferencia de Datos, así como del documento "Resolución por Mutuo Disenso" no acreditan que la administrada obtuviera válidamente el consentimiento de los titulares de datos personales que contiene su banco de datos.

46. Sobre los pronunciamientos previos de la DPDP emitidos a través de las Resoluciones Directorales N.° 525-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y 843-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, sancionando a dos empresas con una multa de 5.01 UIT por la comisión de infracciones graves; este Despacho, en consideración con lo resuelto por la DPDP en el fundamento 70 de la resolución impugnada, advierte que se trata de imputaciones de cargos distintos, pues en los referentes se imputó una conducta de recopilación de datos vía sitio web sin facilitar las políticas de privacidad con la información establecida en el artículo 18 de la LPDP, siendo que el nivel de incumplimiento a criterio de la DPDP no fue tan alto, considerando que hubo acciones de mejora y de enmienda que fueron tomadas en cuenta. Por tanto, no habría vulneración del principio de predictibilidad o de confianza legítima[33].

47. De otro lado, en el recurso de apelación presentado, la administrada refiere la vulneración del principio de razonabilidad.

---

[33] **Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS**
(…)
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(…)
1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- *La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.*
Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.
La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

48. En lo referido al principio de razonabilidad que rige el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

> ***"Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa***
> *La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*
> *(…)*
> ***3. Razonabilidad**. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:*
> *a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;*
> *b) La probabilidad de detección de la infracción;*
> *c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
> *d) El perjuicio económico causado;*
> *e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.*
> *f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y*
> *g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor."*

49. Al revisar los argumentos de la Resolución Directoral N.º 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de 29 de noviembre de 2019 es posible apreciar que la DPDP evaluó cada uno de los criterios establecidos en el inciso 3 del artículo 248 del TUO de la Ley 27444; a saber: el beneficio ilícito resultante por la comisión de las infracciones, la probabilidad de detección de las infracciones, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia en la comisión de las infracciones; las circunstancias de la comisión de la infracción y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractora, conforme se detalla a continuación:

Beneficio ilícito resultante de la comisión de las infracciones

50. La DPDP señala que se ha evidenciado beneficio ilícito resultante de la comisión de las infracciones a sancionar[34] considerando que la administrada utiliza los

[34] El beneficio ilícito es el beneficio obtenido o que espera obtener el infractor al no cumplir con sus obligaciones e incurrir en la infracción; es decir, es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción, así como lo que ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción. Véase la Metodología para el cálculo de las multas base y la aplicación de los factores para la graduación de sanciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.° 035-2013-OEFA/PCD y modificada por la Resolución de Consejo Directivo N.° 024-2017-

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

datos contenidos en su base "personas" con fines comerciales sin haber obtenido el consentimiento válido para el almacenamiento de los números telefónicos de los titulares de los datos personales en su base de datos "personas", situación que contraviene los principios y normas establecidas en la LPDP y su Reglamento. Este Despacho advierte que ello significaría un ahorro en los costos de adecuación en la normativa de datos personales.

La probabilidad de detección de las infracciones

51. Respecto al hecho infractor por medio de generación y alimentación de la base de datos "Personas" sin consentimiento de sus titulares, este Despacho comparte el criterio de la DPDP en cuanto a que la posibilidad de detección es baja en tanto que ha sido necesario efectuar visitas de fiscalización para su detección[35] (seis visitas de fiscalización).

Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido

52. Corresponde indicar que las infracciones detectadas 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.

53. Como bien refiere la DPDP, el incumplimiento del inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, implica la vulneración del principio de consentimiento, atentando contra la autodeterminación informativa de los titulares de los datos personales, al no permitírsele decidir sobre el destino y acciones a efectuar con sus datos personales, ello a través de proporcionarles la debida información. Así también se ha inobservado el principio de finalidad contenido en la LPDP.

Perjuicio económico causado

54. De conformidad con lo analizado por la DPDP, no se evidencia perjuicio económico resultante de la comisión de las infracciones analizadas.

OEFA/CD. Anexo 3 - Manual Explicativo de la Metodología para el Cálculo de las Multas Base y la aplicación de factores agravantes y atenuantes a utilizar en la graduación de sanciones. p.7. http://www.oefa.gob.pe/wp-content/uploads/2013/03/anexo3.pdf

35 Acta de Fiscalización N.° 01-2017 de 18 de junio de 2018 (folios 19 a 25)
Acta de Fiscalización N.° 02 y 03-2018 de 02 de julio de 2018 (folios 95 a 99)
Acta de Fiscalización N.° 04-2018 de 30 de octubre de 2018 (folios 220 a 224)
Actas de Fiscalización N.° 05 y 06-2018 de 08 de noviembre de 2018 (folios 235 a 239)

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

La reincidencia en la comisión de la infracción

55. Del mismo modo, se tiene en cuenta que la administrada no es reincidente, ya que no ha sido sancionada en alguna otra ocasión por la infracción señalada.

Las circunstancias de la comisión de las infracciones

56. Considerando lo analizado por la DPDP sobre que la administrada no ha evidenciado la implementación de mecanismos efectivos ni acciones de enmienda para la obtención del consentimiento y regularizar el tratamiento indebido que realiza de los datos personales contenidos en su base de datos "Personas", este Despacho reafirma dicho criterio pues en el presente procedimiento no obran medios de prueba que acredite el cese en la conducta infractora de la administrada, situación que ha sido advertida por este Despacho en los fundamentos precedentes de la presente resolución.

La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

57. La DPDP indica que ha quedado probada la responsabilidad de la administrada en la comisión de la infracción imputada, y por tanto su intencionalidad, no habiéndose advertido una acción de enmienda efectiva y probada respecto a la situación infractora. Este Despacho considera que la intencionalidad en la conducta de la administrada se determina teniendo en cuenta el dolo o intención de infringirla, y ello se sustenta en sus argumentos adicionales que no acreditan su intención o voluntad de subsanar la infracción imputada, si no que a pesar del procedimiento sancionador continúa justificando su acción.

58. Como se observa de los fundamentos precedentes, la DPDP, en la resolución materia de apelación, señaló los fundamentos por los cuales determinó la imposición de sanción de multa a la administrada, criterio que fue debidamente desarrollado por la DPDP.

59. En cuanto al argumento de la administrada referido a que debe graduarse la sanción impuesta por 25 UIT, debe tenerse en cuenta que la infracción grave imputada correspondía a una afectación directa del bien jurídico protegido por la normativa de protección de datos personales[36], por lo que la multa impuesta por la DPDP fue detemrinada en base al promedio del rango de una sanción grave que se encuentra entre 5 y 50 UIT, es decir**, 27.5 UIT**.

---

[36] Así ha sido sostenido en casuística anterior como por ejemplo la Resolución Directoral N.º 04-2018-JUS/DGTAIPD del 15 de febrero de 2018 y la Resolución Directoral N.º 06-2018-JUS/DGTAIPD del 15 de febrero de 2018; la Resolución Directoral N.º 46-2018-JUS/DGTAIPD del 16 de julio de 2018.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

60. A partir de dicho monto correspondía aplicar, de corresponder, las circunstancias atenuantes o agravantes del caso para aumentar o disminuir proporcionalmente el monto de las sanciones aplicables.

61. En el presente caso, debido a la ausencia de perjuicio económico, no existió un incremento en el monto de la sanción aplicable por encima del promedio del rango; asimismo, la inexistencia de reincidencia fue valorada a efecto de disminuir proporcionalmente el monto de la sanción.

62. Este Despacho advierte que la graduación de la multa a la administrada sí respondió a las circunstancias concretas del caso, pues en la referida a la infracción prevista en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, se aplicó un monto menor al promedio del rango de las infracciones graves (27.5 UIT).

63. De acuerdo a lo anterior, este Despacho aprecia que en la Resolución de sanción, la DPDP aplicó una multa por un monto adecuado, razonable y proporcional a las circunstancias del caso, lo cual ha sido adecuadamente motivado por la DPDP en la resolución impugnada.

64. Por tales motivos, **no corresponde amparar este extremo** de la apelación presentada.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.° 003-2013-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS, el artículo 71, literal l), del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.° 013-2017-JUS, y el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1353 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses aprobado por Decreto Supremo N.° 019-2017-JUS;

RESOLUCIÓN:

PRIMERO. Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación presentado por **SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.**; y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la Resolución Directoral N.° 3557-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de 29 de noviembre de 2019 en todos sus extremos.

SEGUNDO. Notificar a los interesados la presente resolución, la cual agota la vía administrativa.

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".

TERCERO. Disponer la devolución del expediente administrativo a la Dirección de Protección de Datos Personales para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

PERÚ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
E. LUNA C.

Firmado digitalmente por LUNA CERVANTES Eduardo Javier FAU 20131371617 soft
Fecha: 2020.12.22 12:44:26 -05'00'

Eduardo Luna Cervantes
Director General
Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública
y Protección de Datos Personales

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la tercera Disposición Complementaria final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda".