# *Resolución Directoral N° 1799-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

| **Expediente N°** |
| --- |
| **129-2019-JUS/DGTAIPD-PAS** |

Lima, 08 de julio de 2021

**VISTOS:**

El Informe N° 106-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020[1], emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DFI**), y demás documentos que obran en el respectivo expediente, y;

**CONSIDERANDO:**

## I. Antecedentes

1. Mediante el Proveído del 7 de noviembre del 2019[2], la DFI dispuso desacumular la investigación llevada en el expediente de fiscalización N° 025-2019-DFI, contra Servicios de Call Center del Perú S.A. (en adelante, **la encargada**), agregando los actuados respecto de Banco BBVA Perú (en adelante, **la administrada**) al presente expediente, entre los que se encuentran los siguientes:

   - Proveído del 30 de enero de 2019, mediante el cual, en virtud de las recomendaciones derivadas de las acciones de fiscalización a la administrada, se dispone a iniciar el procedimiento de fiscalización respecto del tratamiento de datos personales en el servicio de *telemarketing* o televentas, prestado a la administrada[3], notificado el 7 de febrero de 2019.
   - Informe Final de Fiscalización N° 004-2019-JUS/DGTAIPD-DFI- AARM[4]
   - Acta de Fiscalización N° 006-2018 del expediente N° 68-2018, del 8 de noviembre de 2018[5]
   - *Speech* o discurso de venta de las tarjetas de crédito de la administrada[6]

[1] Folios 199 a 207
[2] Folios 1 a 3
[3] Folios 5
[4] Folios 6 a 17
[5] Folios 18 a 22
[6] Folios 23 y 24

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

- Evidencias de envío de información de receptores de llamadas de televentas, realizado vía SFTP[7]
- Acta de Fiscalización N° 01-2019 del 13 de marzo de 2019, correspondiente al Expediente de Fiscalización N° 25-2019-DFI[8]
- Correo del 23 de octubre de 2018, mediante el cual la administrada remite a la encargada un *speech* o discurso de televentas de sus tarjetas de crédito, y los protocolos respectivos.[9]
- Acta de Fiscalización N° 02-2019 del 13 de marzo de 2019, correspondiente al Expediente de Fiscalización N° 25-2019-DFI[10]
- Contrato de locación de servicios entre la encargada y la administrada respecto del servicio de televentas, y sus respectivos anexos de especificaciones[11]
- Acta de Fiscalización N° 04-2019 del 2 de abril de 2019, correspondiente al Expediente de Fiscalización N° 25-2019-DFI[12]
- Correo electrónico con añadido al *speech* o discurso de ventas de tarjetas de crédito, así como de envío de bases de datos de receptores de llamadas, del 2 de abril de 2019[13]
- Un DVD con diez audios de llamadas realizadas[14]

2. Mediante el Informe de Fiscalización N° 128-B-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM del 12 de agosto de 2019[15], se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, concluyendo que se han determinado preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, **LPDP**) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, **Reglamento de la LPDP**). Dicho informe fue notificado a la administrada a través del Oficio N° 745-2019-JUS/DGTAIPD-DFI, el 16 de septiembre de 2019[16].

3. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Registro N° 135-2020MSC del 6 de enero de 2020[17], la administrada remitió información respecto de las acciones realizadas para levantar las observaciones que se le reportó en el informe de fiscalización mencionado, presentando un nuevo *speech* o discurso de venta para la comercialización de sus tarjetas de crédito, así como su política de privacidad.

4. Asimismo, mediante el escrito ingresado con la Hoja de Registro N° 8733-2020MSC del 7 de febrero de 2020[18], la administrada informó sobre la

[7] Folios 34 y 35
[8] Folios 39 a 43
[9] Folios 45 a 53
[10] Folios 56 a 60
[11] Folios 39 a 111
[12] Folios 112 a 116
[13] Folios 117 a 123
[14] Folio 124
[15] Folios 128 a 131
[16] Folio 132
[17] Folios 134 a 138
[18] Folios 141 a 143

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

implementación de la política de privacidad mencionada, en su página web (www.bbva.pe)[19].

5. Mediante la Resolución Directoral N° 052-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de junio de 2020[20], la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por la supuesta comisión de las siguientes infracciones:

   a) **Hecho imputado N° 1:** Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren sus tarjetas de crédito por medio de las televentas realizadas a través de la encargada, sin brindar la información sobre el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con el artículo 18 de la LPDP. Dicha situación configuraría una infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: "*No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento*".
   b) **Hecho imputado N° 2:** Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, respecto de los datos personales de los clientes que adquieren dichas tarjetas de crédito por medio de las televentas realizadas a través de la encargada, tratamiento que tenía finalidad publicitaria. Dicha situación configuraría 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*".

6. A través del Oficio N° 443-2020-JUS/DGTAIPD-DFI[21] se notificó el 14 de julio de 2020, dicha resolución directoral.

7. Mediante el escrito ingresado por mesa de partes virtual el 20 de agosto de 2020 (Registro N° 029907-2020MSC)[22], la administrada presentó sus descargos y la documentación sustentatoria pertinente.

8. Mediante la Resolución Directoral N° 129-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020[23], la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.

9. Mediante el Informe N° 106-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción, remitiendo a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DPDP**) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando:

[19] Folios 142 y 143
[20] Folios 144 a 149
[21] Folio 151
[22] Folios 155 a 196
[23] Folios 208 y 209

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

i) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a quince (15) U.I.T. por el cargo detallado en el Hecho Imputado N° 01; infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
ii) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a quince (15) U.I.T. por el cargo detallado en el Hecho Imputado N° 02; infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

10. Dicho informe fue notificado a la administrada conjuntamente con la Resolución Directoral N° 108-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, a través del Oficio N° 974-2020-JUS/DGTAIPD-DFI[24].

11. Por medio del escrito ingresado el 20 de octubre de 2020 (Registro N° 51048-2020MSC)[25], la administrada presentó sus descargos ante el mencionado informe final de instrucción.

12. Mediante la Resolución Directoral N° 542-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP del 15 de marzo de 2021[26], esta Dirección amplió el plazo de caducidad por tres meses, desde el 7 de abril de 2021. Esta resolución directoral fue notificada por medio de la Carta N° 473-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP[27].

13. Por medio de la Carta N° 1192-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP del 21 de junio de 2021[28], esta Dirección solicitó a la administrada presentar lo siguiente:

- Copia de la comunicación mediante la cual ha comunicado a la encargada, su voluntad de resolver su contrato.
- Copia de la comunicación (correo electrónico) mediante la cual haya remitido a la empresa Teleatento Perú S.A.C. el protocolo a aplicar en las llamadas de televentas que esta última efectúa, conjuntamente con el *speech* o discurso utilizado por el operador de dicha empresa para realizar tal venta.

14. Mediante el escrito ingresado el 1 de julio de 2021 (Registro N° 140514-2021MSC)[29], la administrada presentó la documentación requerida a través de la mencionada carta.

15. El 1 de julio de 2021, personal de la DPDP ingresó a la página web de la política de privacidad de la administrada en su versión del 29 de marzo de 2020, utilizando la aplicación “Wayback Machine”, a fin de conocer su contenido.

## II. Competencia

16. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en

[24] Folio 210
[25] Folios 224 a 239
[26] Folio 240
[27] Folio 241
[28] Folio 244
[29] Folio 247 a 258

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.

17. En tal sentido, la autoridad que debe conocer el presente procedimiento sancionador, a fin de emitir resolución en primera instancia, es la Directora de Protección de Datos Personales.

## III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

18. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, la **LPAG**), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.

19. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos[30].

20. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG[31], en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP[32].

[30] **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
(…)
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.
[31] **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**
(…)
2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
b) Otros que se establezcan por norma especial.
[32] **Artículo 126.- Atenuantes.**
La colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones acompañado de acciones de enmienda se considerarán atenuantes. Atendiendo a la oportunidad del reconocimiento y a las fórmulas de enmienda, la atenuación permitirá incluso la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la Ley.

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección

21. El artículo 254 de la LPAG establece como carácter fundamental del procedimiento administrativo sancionador, la separación entre la autoridad instructora y la autoridad sancionadora o resolutora:

> ***"Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador***
> *254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:*
> *1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.*
> *(…)."*

22. Por su parte, el artículo 255 de dicha ley establece lo siguiente:

> ***"Artículo 255.- Procedimiento sancionador***
> *Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:*
> *(…)*
> *5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.*
> *Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles."*

23. De los artículos transcritos, se desprende que la separación de las dos autoridades, así como la previsión de ejercicio de actuaciones por parte de la autoridad sancionadora o resolutora, implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.

24. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora en su informe final de instrucción, así como puede efectuar una distinta evaluación de los hechos comprobados o inclusive, cuestionar estos hechos o evaluar situaciones que si bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.

25. Asimismo, la resolución que emita una autoridad sancionadora o resolutora, puede apartarse de las recomendaciones del informe final de instrucción o incluso cuestionar los hechos expuestos y su valoración, haciendo una evaluación diferente, considerando su naturaleza no vinculante, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.

## V. Segunda cuestión previa: Sobre la documentación de fecha cierta como respaldo de las declaraciones apoyadas en el principio de Presunción de Veracidad

27. En sus descargos, la administrada, con la finalidad de demostrar haber implementado un nuevo discurso de venta o *speech* adaptado a las exigencias de la LPDP y su reglamento, presentó un "Acta de Constatación Notarial de Toma de Dicho", referida a las grabaciones de diez llamadas de televentas efectuadas entre el 4 de enero de 2020 y el 5 de marzo de 2020.

28. Sobre ello, es pertinente tomar en cuenta el principio de Presunción de Veracidad del subnumeral 1.8 del numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, según el cual *"se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman"*, admitiendo dicha presunción prueba en contrario, condicionándose su aplicación al numeral 4 del artículo 67 de dicha ley[33], que establece la obligación de comprobar la autenticidad de lo declarado, bajo apercibimiento de que su alegación no sea acogida.

29. En el caso de los documentos, información o hechos alegados sobre los cuales se alegue que corresponden a una fecha anterior a la de notificación de la resolución de inicio del procedimiento sancionador, se requerirá siempre tener un elemento que acredite la **fecha cierta** de dicho documento o elemento informativo de un hecho presentado.

30. Para evaluar tales factores en un documento privado, presentado como medio probatorio, esta Dirección toma el criterio del artículo 245 del Código Procesal Civil, que establece los siguientes factores para calificar dicha certeza:

- La presentación del documento ante funcionario público.
- La presentación del documento ante notario público, para que certifique la fecha o legalice las firmas.
- La difusión a través de un medio público de fecha determinada o determinable.
- Otros casos análogos.

31. En los casos en los que se presente un documento con certificación ante notario público, esta Dirección deberá evaluar también sobre qué elemento, información o hecho es que se da esta certificación, siendo necesario revisar el contenido del mismo y distinguir de las declaraciones o documentos a los que corresponda o no

[33] **Artículo 67.- Deberes generales de los administrados en el procedimiento**
(…)
4. 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."

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

considerar notarialmente certificados, siendo que en los casos en los que se valide tal certificación, se deberá tener por cierta la fecha que presentan.

32. Por supuesto, dicho análisis no condicionará la validez o suficiencia de la argumentación de la administrada, en lo que concierne a los hechos que presenta como descargo, y si son o no suficientes para demostrar su carencia de responsabilidad o la inexistencia de los hechos que, en cada caso, son materia de imputación en su contra.

## VI. Cuestiones en discusión

33. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:

33.1 Si la administrada es responsable por los siguientes hechos infractores:

i) Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren sus tarjetas de crédito por medio de las televentas realizadas a través de la encargada, sin brindar la información sobre el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con el artículo 18 de la LPDP.
ii) Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, respecto de los datos personales de los clientes que adquieren dichas tarjetas de crédito por medio de las televentas realizadas a través de la encargada, tratamiento que tenía finalidad publicitaria

33.2 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, prevista en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.

33.3 Determinar en cada caso, la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

## VII. Análisis de las cuestiones en discusión

### Cuestiones preliminares referidas a los asuntos sustantivos del expediente

34. Con la finalidad de determinar la existencia o no de las infracciones imputadas y la responsabilidad de la administrada, es necesario diferenciar el ámbito de cada uno de los tratamientos donde se habrían configurado las infracciones.

35. Desde la etapa de fiscalización, en el presente caso se ha podido detectar dos operaciones de tratamiento de datos personales, cuyas respectivas finalidades han determinado la modalidad y características de cada una, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

| **Finalidad** | **Tratamiento efectuado** | **Obligaciones a cumplir** | **Normativa** |
|---|---|---|---|
| Efectuar la venta y asignación de las tarjetas de crédito de la administrada | Recopilación de los datos personales de los clientes, y otros necesarios para la venta y gestión de las tarjetas | Informar sobre los factores del tratamiento de los datos personales para alcanzar esta finalidad | Artículo 18 de la LPDP |
| Publicidad (información sobre ofertas, productos y servicios de la administrada y/o de terceros), externa a la gestión de las tarjetas de crédito | Envío de publicidad o información sobre productos o servicios ajenos a la tarjeta de crédito a comercializar, de la administrada y/o de tercero | Obtener el consentimiento libre, informado, previo, expreso e inequívoco para esta finalidad particular | Numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y artículo 12 del Reglamento de la LPDP |

36. Se aprecia la diferencia entre cada una de las conductas presuntamente infractoras y sobretodo, entre las diferentes normas aplicables a cada caso, de acuerdo con la finalidad de cada una de las operaciones de tratamiento (para la gestión de la tarjeta de crédito y para las finalidades publicitarias de las ofertas, productos o servicios de la administrada y/o de terceros), de la cual dependen las características de cada una.

37. Debe tenerse claro también que en el caso de estudio que, con las acciones de fiscalización, se logró constatar que durante la llamada de venta, se perfecciona una acción de recopilación de datos personales de los clientes, sin perjuicio de que el proceso de venta de las tarjetas de crédito pueda requerir otras acciones aparte de la conversación telefónica.

38. De otro lado, es importante señalar que los puntos centrales de evaluación son la insuficiencia de la información que se brinda al titular de los datos personales, para legitimar su recogida en la generalidad de las operaciones de televentas llevadas a cabo por la encargada, vinculada con la obligación contractual de esta consistente en utilizar el discurso o *speech* de venta elaborado por la administrada; siendo que el desarrollo de tales operaciones se encuentra bajo control de la administrada (como se menciona en los anexos del contrato que las vincula[34]), así como las bases de datos personales de las personas a las cuales la encargada deberá llamar[35].

39. Al respecto, debe indicarse también que a través de la fiscalización específica a la encargada y del análisis de las llamadas cuyas grabaciones obran en el expediente, delatan las características de la generalidad de las operaciones de televentas efectuada por la administrada, por lo que es necesario entender tales llamadas no como un número representativo, sino como demostración de la concreción de tal conducta y del tratamiento de datos personales del que la administrada es responsable, como se irá analizando en esta resolución directoral.

[34] Folio 99 (vuelta)
[35] Folios 117 a 120

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

40. Por ello, esta Dirección evalúa dicha conducta general de la administrada, en su rol en el proceso de venta mencionado, y no solo lo concerniente a las llamadas muestreadas, realizadas directamente por la encargada.

**Sobre el presunto tratamiento de datos personales sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP**

41. En relación al derecho de información favorable al titular de los datos personales, el artículo 18 de LPDP dispone que para efectuar de forma legítima el tratamiento de datos personales, debe brindase previamente información sobre los factores de tal tratamiento al titular:

> ***"Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales***
> *El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.*
> *Si los datos personales son recogidos en línea a través de redes de comunicaciones electrónicas, las obligaciones del presente artículo pueden satisfacerse mediante la publicación de políticas de privacidad, las que deben ser fácilmente accesibles e identificables.*
> *En el caso que el titular del banco de datos establezca vinculación con un encargado de tratamiento de manera posterior al consentimiento, el accionar del encargado queda bajo responsabilidad del Titular del Banco de Datos, debiendo establecer un mecanismo de información personalizado para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.*
> *Si con posterioridad al consentimiento se produce la transferencia de datos personales por fusión, adquisición de cartera, o supuestos similares, el nuevo titular del banco de datos debe establecer un mecanismo de información eficaz para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento."*

42. De la norma citada se desprende que los titulares de los datos personales tienen derecho a ser informados sobre el tratamiento que se realizará a su información personal, debiendo pormenorizarse sobre factores como la identidad y domicilio del titular del banco de datos, la finalidad de la recopilación, los datos personales de obligatoria entrega para efectuar el tratamiento, las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo, la transferencia y destinatarios de los datos personales, el banco de datos en donde se almacenarán los datos personales (y en lo posible, el código de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales), el tiempo de conservación de los datos personales y el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO.

43. Cabe mencionar que el artículo 18 de la LPDP presenta una obligación que debe cumplir el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento tanto en aquellos casos que se encuentre obligado a solicitar el consentimiento del

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

titular del dato personal, de acuerdo al artículo 5 de la LPDP, como en aquellos en los que no se requiere el consentimiento por existir otra circunstancia de legitimación que exceptúe de tal obligación, de acuerdo al artículo 14 de la LPDP.

44. Durante las acciones de fiscalización, se detectó que la administrada realizaba las televentas encaminadas a la comercialización de sus tarjetas de crédito, utilizando un *speech* o discurso de venta que incluía una alocución instruida de la siguiente manera, según se pudo oír en las llamadas realizadas[36]:

> *"Buenos días/tardes, ¿hablo con _____ ? Hola _____* ***(llamarlos por el nombre****), me llamo _____ del BBVA Continental.*
> *Sabemos lo valiosa que es su información, por ello solicitamos su consentimiento para tratar sus datos personales. ¿Está de acuerdo?*
> ***Si es SI:*** *Le informamos que esta llamada está siendo grabada.* ***[Iniciar venta]***
> ***Si es NO o requiere mayor sustento:***
> *1.-Su consentimiento nos permitirá mantenerlo informado de las ofertas, productos o servicios del Banco y/o de terceros. ¿Nos permite el tratamiento de sus datos personales?*
> *2.- Con su aceptación le podremos informarle sobre los beneficios que tenemos para usted/ti ¿Está de acuerdo?*
> *(…)"*

45. Dicha circunstancia derivó en que en el Informe de Fiscalización N° 128-B-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM, se concluyera que la administrada no presentaba a los receptores de las llamadas cláusula alguna con la que les informe sobre los pormenores del tratamiento de sus datos personales.

46. En respuesta a ello, mediante sus escritos del 6 de enero de 2020 y 7 de febrero de 2020, la administrada remitió un nuevo *speech* o discurso de venta para sus televentas, así como el contenido de la política de privacidad a la cual se remite a través de dicho discurso (www.bbva.pe)[37].

47. Mediante la Resolución Directoral N° 052-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, se imputó el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP, que se habría configurado en las acciones de televentas de las tarjetas de crédito comercializadas por la administrada, sin que efectivamente se implementara un recurso informativo de acuerdo con el artículo 18 de la LPDP, según el argumento transcrito a continuación:

> *"h) Si bien el citado discurso de venta modificado, cumple con informar las condiciones del tratamiento de datos personales dispuestas por el artículo 18 de la LPDP. No obstante, la administrada no adjunta evidencia de que efectivamente, se está empleando para la televenta de su producto 'tarjeta de crédito'.*
> *i) Es preciso indicar que la obligación de informar a los titulares de los datos personales sobre las circunstancias relativas al tratamiento de sus datos*

[36] Folio 124
[37] Folio 134 y 135

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

> *(artículo 18 LPDP), recae en el titular del banco de datos personales, que en el presente caso es BANCO BBVA PERU S.A., teniendo en cuenta que como titular determina la finalidad y contenido del banco de datos, el tratamiento de estos y las medidas de seguridad.*
> *j) En consecuencia, por las consideraciones expuestas y la evidencia acopiada, la administrada presumiblemente habría incurrido en la comisión de la infracción que se le imputa; motivo por el cual corresponde iniciar el procedimiento administrativo sancionador pertinente, a efecto de determinar, bajo las garantías del debido procedimiento y el derecho de defensa, la responsabilidad del caso."* (sic)

48. En tal sentido, con la finalidad de demostrar la efectiva implementación de la información requerida en las televentas, de acuerdo con lo informado en su comunicación del 6 de enero de 2020, la administrada, en su escrito de descargos del 20 de agosto de 2020, presentó un "Acta de Constatación Notarial de Toma de Dicho" de fecha 11 de agosto de 2020, referida a las grabaciones de diez llamadas de televentas efectuadas entre el 4 de enero y el 5 de marzo de 2020.

49. En dicha acta notarial, se dejó constancia de la reproducción de los discursos de las diez llamadas cuyas grabaciones se adjuntaron a tal comunicación de descargos.

50. En efecto, se aprecia que en tales llamadas se cumplió con presentar en el discurso de venta, la información detallada en el escrito de enero de 2020, así como la remisión a la página web, sobre cuyas políticas de privacidad se informó en la comunicación de febrero de 2020, las mismas que, de acuerdo con lo verificado por el personal de esta Dirección, ofrece la información restante.

51. Debe señalarse que por medio de la mencionada acta, se da fe tanto del contenido del discurso de venta como de otro factor, que es la fecha de realización de la llamada, cuyo sustento (certificado por el notario) reside en "imágenes impresas que corresponderían a las llamadas", las cuales consisten en capturas de pantalla del dispositivo electrónico que guarda la llamada realizada junto con la fecha y la hora de la misma[38].

52. Sobre dicho elemento, en efecto, se tiene que se encuentra certificado notarialmente, teniendo en cuenta que los folios donde figuran sus impresiones se encuentran sellados y forman parte del acta notarial bajo análisis; sin embargo, es preciso mencionar que la aparición de las fechas en tales impresiones no generan, por sí mismas, convicción en esta Dirección; considerando que la certificación notarial puede cubrir aquello que la administrada hace verificar al notario (como sucede con las impresiones), mas no necesariamente el origen de tal documento, al no haber constatado su impresión o la obtención de las mismas, con el acceso al respectivo sistema.

53. Ahora bien, considerando que lo que sí se certifica es la reproducción de las grabaciones mencionadas, es pertinente tomar en cuenta ciertos factores en estas, tales como la mención de hechos futuros en dichas llamadas, que formaban

[38] Folios 177 a 179

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

parte de los beneficios ofrecidos a los receptores de las llamadas que adquirieron las tarjetas de crédito de la administrada.

54. Entre las mencionadas llamadas de televentas realizadas en enero, se percibe el ofrecimiento de devolución de un monto de determinadas transacciones realizadas con las tarjetas de crédito hasta el 15 de febrero de 2020; ofreciéndose lo mismo en las llamadas realizadas el 5 de marzo de 2020, estableciéndose como fechas de otorgamiento del beneficio señalado el 15 de abril y 15 de mayo.

55. Dicho factor constituye un elemento que, al analizarse de forma concatenada con otros (fecha de presentación del proyecto del nuevo *speech* o discurso de venta, más precisamente), permiten apreciar certeza de realización de dichas televentas en fechas anteriores al inicio de este procedimiento administrativo sancionador y, por ende, inferir que las mismas se realizaron utilizando tal discurso, cuya implementación, mas no su contenido (que se habría adecuado a lo dispuesto en el artículo 18 de la LPDP), fue cuestionado por la DFI en su Resolución Directoral N° 052-2020-JUS/DGTAIPD-DFI.

56. Entonces, del contenido de la constatación notarial presentada por la administrada, se desprende la efectiva implementación de las cláusulas informativas simplificadas así como la remisión a la página web donde se encuentra el resto de la información sobre el tratamiento de datos personales.

57. Por otra parte, es pertinente señalar que en su escrito del 1 de julio de 2021, la administrada brindó información respecto del cese de su vínculo contractual con la encargada, por decisión adoptada el 13 de diciembre de 2019, lo cual no impidió mantener la comercialización de tarjetas de crédito vía televentas a través de otras empresas que cumplen las mismas funciones como Teleatento del Perú S.A.C., por medio de la cual realiza el tratamiento de los datos personales de los receptores de las llamadas.

58. En dicho escenario, la administrada mantiene la responsabilidad sobre las operaciones de televentas de sus tarjetas de crédito y el tratamiento de los datos personales que en ellas se realice, sin perjuicio de que varíen los encargados, siempre que los mismos mantenga una actuación bajo control de la administrada; por tal motivo, es válido sustentar que implementó los cambios en el discurso de ventas respectivo para las llamadas de televentas realizadas por otra empresa, si es que en el 2020 ya no existe un vínculo contractual con la encargada que permita verificar la realización de llamadas de televenta realizadas por esta.

59. De lo desarrollado en el presente apartado, se desprende que la administrada ha subsanado el hecho que se le imputa como infracción antes del 14 de julio de 2020, fecha en que se le notificó el inicio del presente procedimiento administrativo, debiendo ser eximida de la responsabilidad respectiva, en aplicación de lo dispuesto en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

**Sobre el presunto tratamiento de datos personales sin haber obtenido válidamente el consentimiento para ello**

60. La LPDP establece que todo tratamiento de datos personales requiere el consentimiento del titular de los datos personales. Así, el principio de consentimiento se tiene previsto en su artículo 5:

> ***"Artículo 5. Principio de consentimiento***
> *Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular."*

61. Asimismo, según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, el consentimiento del titular de los datos personales deberá ser otorgado de manera previa, informada, expresa e inequívoca:

> ***"Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales***
> *(…)*
> *13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco."*

62. Por su parte, el artículo 12 del Reglamento de la LPDP[39] establece los presupuestos bajo los cuales se otorga válidamente el consentimiento para el

[39] **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:
1. Libre: Sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular de los datos personales. La entrega de obsequios o el otorgamiento de beneficios al titular de los datos personales con ocasión de su consentimiento no afectan la condición de libertad que tiene para otorgarlo, salvo en el caso de menores de edad, en los supuestos en que se admite su consentimiento, en que no se considerará libre el consentimiento otorgado mediando obsequios o beneficios. El condicionamiento de la prestación de un servicio, o la advertencia o amenaza de denegar el acceso a beneficios o servicios que normalmente son de acceso no restringido, sí afecta la libertad de quien otorga consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, si los datos solicitados no son indispensables para la prestación de los beneficios o servicios.
2. Previo: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaron.
3. Expreso e Inequívoco: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaron queda o pueda ser impreso en una superficie de papel o similar. La condición de expreso no se limita a la manifestación verbal o escrita. En sentido restrictivo y siempre de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7 del presente reglamento, se considerará consentimiento expreso a aquel que se manifieste mediante la conducta del titular que evidencie que ha consentido inequívocamente, dado que de lo contrario su conducta, necesariamente, hubiera sido otra.
Tratándose del entorno digital, también se considera expresa la manifestación consistente en "hacer clic", "cliquear" o "pinchar", "dar un toque", "touch" o "pad" u otros similares. En este contexto el consentimiento escrito podrá otorgarse mediante firma electrónica, mediante escritura que quede grabada, de forma tal que pueda ser leída e impresa, o que por cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido permita identificar al titular y recabar su consentimiento, a través de texto escrito. También podrá otorgarse mediante texto preestablecido, fácilmente visible, legible y en lenguaje sencillo, que el titular pueda hacer suyo, o no, mediante una respuesta escrita, gráfica o mediante clic o pinchado. La sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información.
4. Informado: Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitablemente, 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

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

tratamiento de los datos personales: 1. Libre; 2. Previo; 3. Expreso e Inequívoco; y, 4. Informado.

63. Por otro lado, es preciso tener en cuenta que la obligación de obtener el consentimiento tiene excepciones, las cuales se encuentran previstas en el artículo 14 de la LPDP[40].

64. De acuerdo con lo transcrito en el considerando 44 de la presente resolución directoral, existiría una segunda finalidad para el tratamiento de los datos

---

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.

[40] **Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**
No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:
1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.
2. Cuando se trate de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, conforme a ley.
4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario.
5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.
6. Cuando se trate de datos personales relativos a la salud y sea necesario, en circunstancia de riesgo, para la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre que dicho tratamiento sea realizado en establecimientos de salud o por profesionales en ciencias de la salud, observando el secreto profesional; o cuando medien razones de interés público previstas por ley o cuando deban tratarse por razones de salud pública, ambas razones deben ser calificadas como tales por el Ministerio de Salud; o para la realización de estudios epidemiológicos o análogos, en tanto se apliquen procedimientos de disociación adecuados.
7. Cuando el tratamiento sea efectuado por organismos sin fines de lucro cuya finalidad sea política, religiosa o sindical y se refiera a los datos personales recopilados de sus respectivos miembros, los que deben guardar relación con el propósito a que se circunscriben sus actividades, no pudiendo ser transferidos sin consentimiento de aquellos.
8. Cuando se hubiera aplicado un procedimiento de anonimización o disociación.
9. Cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales por parte del titular de datos personales o por el encargado de tratamiento de datos personales.
10. Cuando el tratamiento sea para fines vinculados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo u otros que respondan a un mandato legal.
11. En el caso de grupos económicos conformados por empresas que son consideradas sujetos obligados a informar, conforme a las normas que regulan a la Unidad de Inteligencia Financiera, que éstas puedan compartir información entre sí de sus respectivos clientes para fines de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como otros de cumplimiento regulatorio, estableciendo las salvaguardas adecuadas sobre la confidencialidad y uso de la información intercambiada.
12. Cuando el tratamiento se realiza en ejercicio constitucionalmente válido del derecho fundamental a la libertad de información.
13. Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley**.**

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

personales recopilados por medio de las televentas: Informar al cliente sobre ofertas, productos o servicios de la administrada y de otros terceros, distinta de la gestión del producto financiero que se busca comercializar; para la cual, era necesario solicitar el consentimiento.

65. Entonces, de acuerdo con lo escuchado en las grabaciones de las televentas, se detalló en el Informe de Fiscalización N° 128-B-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM, que la solicitud de consentimiento formulada carecía de información sobre la identidad y domicilio de la administrada y la encargada, la existencia del banco de datos personales donde se almacenan los datos recopilados y el tiempo de conservación de los mismos.

66. Ante ello, el 6 de enero de 2020, la administrada presentó un nuevo discurso de venta, que incluía el siguiente texto:

> *"A continuación, le comento 5 puntos relacionados con el tratamiento de su información, pudiendo conocer mayor detalle en nuestra Política de Privacidad disponible en www.bbva.pe:*
> *(…)*
> *(iii) Adicionalmente, si nos da su consentimiento, BBVA conservará sus datos para (i) evaluar si califica para contratar algún producto o servicio del Banco, y (ii) poderle informar la oferta que tenemos para usted en esta oportunidad. No transferiremos sus datos a algún tercero para dicha finalidad.*
> *(iv) Los datos serán conservados mientras dure la relación contractual, y luego por el plazo legal de 10 años. Para las finalidades adicionales antes señaladas, se conservarán mientras no revoque su autorización.*
> *(v) Finalmente, usted puede ejercer los derechos que la ley de protección de datos personales establece en nuestras oficinas a nivel nacional u otros canales digitales que se encuentren a su disposición."*

67. La imputación de la Resolución Directoral N° 052-2020-JUS/DGTAIPD-DFI relativa al incumplimiento del deber de obtener el consentimiento informado, contenido en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP, se basa en la no sustentación de dicha obtención, pese a que el discurso de venta cumplía con informar todo lo requerido para tener el consentimiento válido del titular de los datos personales, de acuerdo con lo transcrito a continuación:

> *"h) Sobre el consentimiento y la carga de la prueba el artículo 15º del RLPDP estipula que: '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 responsable del tratamiento'.*
> *i) Analizada la citada fórmula de consentimiento, se observa que cumple con ser informada, sin embargo, la administrada no ha remitido prueba que evidencie que haya sido implementada.*
> *j) Por lo tanto, BANCO BBVA PERU S.A., estaría realizando tratamiento de los datos personales de las personas que contacta vía telefónica para fines comerciales, sin un consentimiento valido al no cumplir con las características de ser informado."*

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

68. A fin de demostrar la obtención del consentimiento informado en las televentas, la administrada, en su escrito de descargos del 20 de agosto de 2020, presentó un "Acta de Constatación Notarial de Toma de Dicho" de fecha 11 de agosto de 2020, referida a las grabaciones de diez llamadas de televentas efectuadas entre el 4 de enero y el 5 de marzo de 2020.

69. En dicha acta notarial, se dejó constancia de la reproducción de los discursos de las diez llamadas cuyas grabaciones se adjuntaron a sus descargos.

70. De lo que se percibe en dichas grabaciones, que también fueron constatadas por el notario que levantó la mencionada acta, se aprecia que durante la misma se ofrece información sobre esta finalidad adicional a la relacionada específicamente con la gestión de las tarjetas de crédito comercializadas y la condición que marcaría la conclusión del plazo del tratamiento desplegado para esta finalidad, dentro de los diez años de conservación generales, previstos en la normativa que regula la actividad financiera, así como la remisión a la página web de la administrada para la revisión de la información restante.

71. En este punto debe tomarse en cuenta lo señalado en los considerandos 51 a 55 de esta resolución directoral, respecto de lo que es objeto de certificación notarial en el documento remitido por la administrada en sus descargos, que es el contenido de los audios cuya certificación fue otorgada por el notario público, mas no la fecha de tales llamadas, puesto que el notario habría tenido acceso solo a las hojas impresas, no a la efectiva obtención o impresión de dicho documento por medio del sistema utilizado.

72. Al certificarse la reproducción de los audios, corresponde atender al contenido de las llamadas de televentas grabadas, que se refieren a los beneficios que se otorgan a los adquirientes de las tarjetas de crédito, como el ofrecimiento de devolución de un monto de determinadas transacciones realizadas con las tarjetas de crédito hasta el 15 de febrero de 2020; ofreciéndose lo mismo en las llamadas realizadas el 5 de marzo de 2020, estableciéndose como fechas de otorgamiento del beneficio señalado el 15 de abril y 15 de mayo de 2020.

73. Dicha situación delata un comportamiento general de la administrada respecto de la obtención del consentimiento, a través de sus operaciones de televentas para comercializar sus tarjetas de crédito, cumpliendo con lo requerido por el artículo 15 del Reglamento de la LPDP, al haber comprobado la obtención del consentimiento informado para esta segunda finalidad del tratamiento de los datos personales de los receptores de sus llamadas, al presentar la información simplificada necesaria en la alocución así como el enlace a la página web.

74. Asimismo, corresponde tomar en cuenta lo desarrollado en los considerandos 57 y 58 de esta resolución directoral, sobre el cese del vínculo contractual con la encargada, puesto que la administrada presentó medios probatorios de la implementación de su nuevo discurso de ventas para las llamadas de televentas de sus tarjetas de crédito, con el cual cumple con brindar la información para obtener el consentimiento requerido para el tratamiento de los datos personales de los receptores de las llamadas.

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.

75. Por consiguiente, se tiene que la administrada ha subsanado el hecho que se le imputa como segundo hecho infractor, antes del 14 de julio de 2020, fecha en que se le notificó el inicio del presente procedimiento administrativo, debiendo ser eximida de la responsabilidad respectiva, en aplicación de lo dispuesto en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la LPDP y su reglamento, la LPAG, y el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Eximir a Banco BBVA Perú de la responsabilidad derivada de la comisión de la infracción grave contemplada en el literal a) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *"No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley Nº 29733 y su Reglamento"*, al haber subsanado el hecho infractor antes del inicio del presente procedimiento sancionador, configurando el supuesto de exención del literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

**Artículo 2.-** Eximir a Banco BBVA Perú de la responsabilidad derivada de la comisión de la infracción grave contemplada en el literal b) del inciso 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 esta Ley N° 29733 y su Reglamento*", al haber subsanado el hecho infractor antes del inicio del presente procedimiento sancionador, configurando el supuesto de exención del literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

**Artículo 3.-** Informar a Banco BBVA Perú que, contra la presente resolución, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación[41].

**Artículo 4.-** Notificar a Banco BBVA Perú la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Firmado por
**GONZALEZ LUNA Maria Alejandra FAU 20131371617 hard**

CN = GONZALEZ LUNA Maria Alejandra FAU 20131371617 hard
O = MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
OU = 20131371617
SerialNumber = PNOPE-42000734
Date: 08/07/2021 16:22

**María Alejandra González Luna**
Directora (e) de Protección de Datos Personales

MAGL/rvr

[41] **Artículo 218. Recursos administrativos**
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración
b) Recurso de apelación
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

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 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a 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.