



Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
026-2019-PTT

Lima, 18 de diciembre de 2019

VISTO: El documento con registro N° [REDACTED] de 26 de abril de 2019, el cual contiene la reclamación formulada por la señora [REDACTED] contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] (en adelante **la reclamante**) inició un procedimiento trilateral de tutela ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**) contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank (en adelante **el reclamado**), solicitando el ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, señalando que viene recibiendo llamadas y mensajes de texto a su celular N° [REDACTED] para requerirle el cobro de deuda de la señora [REDACTED]; asimismo, precisa que no tiene ningún vínculo con el reclamado, toda vez que no tiene cuentas ni tarjeta de crédito con ellos.



2. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud de procedimiento trilateral de tutela.
- Copia de carta de respuesta al reclamo de fecha 19 de octubre de 2018.
- Copia del correo electrónico enviado por la reclamante al reclamado, señalando no estar de acuerdo con la respuesta de la carta, al no ser una respuesta de fondo.
- Copia de carta de respuesta al reclamo de fecha 10 de diciembre de 2018.
- Copia de mensajes recibidos por parte del reclamado.

¹ Mediante el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el mismo que fue publicado el 22 de junio de 2017, a través del cual se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Oficios N° 1930-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 1931-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamado y la reclamante respectivamente, que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que el reclamado presente su contestación² respecto al derecho de cancelación³.

III. Contestación de la reclamación.

4. Con Hoja de Trámite N° 64556 de fecha 11 de septiembre de 2019, el reclamado presentó la contestación de la reclamación señalando que luego de las verificaciones correspondientes informaron haber procedido a cancelar de su base de datos de clientes el número telefónico [REDACTED] así como a frenar cualquier gestión de cobro que relaciones a la reclamante con dicho número telefónico.

IV. Visita de fiscalización y acciones posteriores a cargo de la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

5. Con Oficio N° 2410-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP solicitó a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la **DFI**), la realización de una visita de fiscalización a las instalaciones del reclamado con la finalidad de verificar el contenido del Banco de Datos "Clientes"⁴ y determinar si contiene información de la reclamante, referida a su celular N° [REDACTED] el cual se encontraría registrado en la información de la cliente [REDACTED].
6. Mediante Orden de Visita de Fiscalización N° 117-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 11 de octubre de 2019, la DFI ordenó realizar una visita de fiscalización a la dirección donde se encuentra el banco de datos personales "Clientes" del reclamado, a fin de efectuar la verificación solicitada por la DPDP, para lo cual se emitió el Acta de Fiscalización N° 01-2019.



² Artículo 232, numeral 232.1 y 232.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:

"232.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 124 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.

232.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga. (...)"

³ Cabe señalar que, mediante Proveído N° 1 de 03 de junio de 2019, la DPDP advirtió que en el formulario de reclamo la reclamante marcó los derechos de acceso y cancelación; por lo cual, se le solicitó precisar si deseaba seguir el procedimiento también por el derecho de acceso y de ser así adjuntar el cargo de la solicitud de tutela³ que previamente envió al reclamado para obtener de él, directamente, la tutela de dicho derecho, y el documento que contenga la respuesta denegatoria de su pedido o la respuesta que considere o no satisfactoria, de haberla recibido; sin embargo, considerando que no cumplió con subsanar las observaciones se dispuso archivar en parte la reclamación, respecto al derecho de acceso.

⁴ Para efectos de la visita de fiscalización, se precisó que el banco de datos personales "Clientes" se encuentra en la Av. Carlos Villarán N° 140, Urb. Santa Catalina, distrito de La Victoria, de acuerdo a lo declarado al Registro Nacional de Protección de Datos Personales con código RNPDP-PJP N° 246.

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

7. Con Hoja de Trámite N° 74050-2019MSC de fecha 18 de octubre de 2019, el reclamado cumplió con adjuntar la documentación donde constan los números de teléfonos registrados por la señora [REDACTED] en el banco de datos personales en soporte no automatizado, requeridos mediante Acta de Fiscalización N° 01-2019.
8. Mediante Oficio N° 888-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 04 de noviembre de 2019, la DFI solicitó al reclamado que en el plazo de diez (10) días hábiles remita la siguiente información:
 - Informar cómo se registró el número teléfono [REDACTED] en el banco de datos de clientes.
 - Remitir los registros de interacción lógica o log de eventos de la cancelación del número telefónico [REDACTED] del banco de datos de clientes.
 - Informar si transfirió los datos personales de la señora [REDACTED] a otras entidades en el marco de cobranza de una deuda. De ser el caso, detalle la relación de las entidades.
9. Con Hoja de Trámite N° 82055 de fecha 21 de noviembre de 2019, el reclamado cumplió con remitir la información solicitada señalando lo siguiente:
 - Luego de haber sido notificados el 20 de agosto de 2019 con el Oficio N° 2055-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP se procedió a cancelar el número telefónico [REDACTED] en el Sistema CICs en la base de datos de clientes que alimenta los diferentes canales del reclamado.
 - En la visita de fiscalización realizada el 11 de octubre de 2019 se logró visualizar que el número telefónico [REDACTED] no figuraba en el sistema CICs - Aplicación Systematics, módulo posición de cliente.
 - Durante la gestión de cobranza efectuada a la señora [REDACTED] el reclamado ha enviado sus datos a proveedores en calidad de encargados: (i) Recupera Outsourcing S.A.C., (ii) Kobranzas S.A.C., (iii) Serlefin BPO & O PERÚ S.A.C. y (iv) Yarnold Consultores Legales S.C.R.L.
10. Con Hoja de Trámite N° [REDACTED] de fecha 05 de diciembre de 2019, el reclamado informó que el registro del número telefónico [REDACTED] en el banco de datos clientes tuvo como finalidad gestionar las cobranzas de las deudas generadas por el uso de la tarjeta de crédito contratada por la señora [REDACTED] la misma que se realizó en el mes de febrero de 2018, a partir de una búsqueda en la página web de SUNAT, base de datos que figuraban de manera pública al consultar el número de RUC de los contribuyentes y que actualmente ya no se encuentra disponible en el nuevo formato colgado.
11. Mediante Oficio N° 1020-2019-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI remitió el Informe Técnico N° 274-2019-DFI-VARS de fecha 13 de diciembre de 2019, que contiene la verificación conforme a lo solicitado por la DPDP, indicando lo siguiente:
 - Se verificó durante la visita de fiscalización que el reclamado realiza tratamiento de datos personales en soporte automatizado y no automatizado.
 - Respecto al tratamiento en soporte no automatizado se verificó que es realizado mediante distintos documentos, en los cuales se constató que no se encuentra registrado el número celular [REDACTED]



M. GONZALEZ L.

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Respecto al tratamiento de datos personales de la reclamante, en soporte automatizado, se verificó que en el sistema cliente servidor CICS – aplicación SYSTEMATICS no se encuentra registrado el número celular [REDACTED] sin embargo, con la finalidad de acreditar la cancelación del banco de datos de clientes del registro del celular [REDACTED] la DFI solicitó al reclamado remitir los registros de interacción lógica o log de eventos de la cancelación del número [REDACTED] pero a la fecha no han remitido lo solicitado no pudiendo acreditar dicha cancelación.
- Se concluye que el reclamado no ha acreditado la cancelación del registro del número celular [REDACTED] en el banco de clientes.

VII. Competencia.

12. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74⁵ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

VIII. Análisis.



M. GONZÁLEZ L.

13. En el presente caso, el reclamante solicita la supresión de sus datos personales (celular N° [REDACTED]) señalando que viene recibiendo llamadas y mensajes de texto a su celular para requerirle el cobro de deuda de la señora [REDACTED] precisando que no tiene cuentas ni tarjetas de crédito con el reclamado.
14. En la línea de lo explicado, el derecho de cancelación es aquel reconocido por la LPDP que permite a las personas naturales defender su privacidad controlando por sí mismos el uso que se hace de sus datos personales.
15. Este derecho posibilita a los titulares de los datos personales a solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales contenidos en un banco de datos personales cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual han sido recopilados, cuando hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando haya revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos, de conformidad al artículo 67 del Reglamento de la LPDP, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
16. El derecho de cancelación tiene las siguientes características:
 - (i) Forma parte de los denominados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que permiten a las personas exigir que sus datos personales sean tratados adecuadamente; por lo que su regulación y protección se encuentran especialmente amparados por la LPDP y su Reglamento.

⁵ "Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales
Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:

(...)

b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

- (ii) Es un derecho personalísimo, lo que significa que sólo puede ser ejercido por el titular de los datos personales o por representante legal acreditado como tal⁶; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.
17. En tal sentido, a fin de corroborar lo señalado por la reclamada, la DPDP solicitó a la DFI efectuar una visita de fiscalización a las instalaciones del reclamado, con la finalidad de verificar si el Banco de Datos "Clientes" contiene información de la reclamante, referida a su celular [REDACTED] el cual se encontraría registrado en la información de la cliente [REDACTED]; por tanto, mediante el Informe Técnico N° 274-2019-DPI-VARS de fecha 13 de diciembre de 2019, el Analista de Fiscalización en Seguridad de la Información de la DFI concluyó que el reclamado no ha acreditado la cancelación del registro del número celular [REDACTED] en el banco de clientes.
18. El artículo 2, numeral 1 de la LPDP establece que un banco de datos personales es un conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
19. Cabe señalar que, el tratamiento de datos personales es toda operación manual o automatizada, que supone realizar ciertas actividades como el almacenamiento o archivo de los datos o la conexión de los datos entre sí⁷. De tal forma que, "el dato personal se define, por un lado, por la información y, por otro, por la identificación"⁸ entendiéndose como persona identificable, toda aquella cuyos datos razonablemente asociados puedan dar lugar, sin mayores esfuerzos, a su identificación⁹; en consecuencia, el registro del número celular [REDACTED] en el banco de datos "Clientes" del reclamado implica un tratamiento de datos personales de la reclamante.
20. Al respecto, es necesario resaltar que, si bien en la fiscalización personal de la DFI verificó que el tratamiento en soporte automatizado a través del sistema cliente servidor CICS aplicación SYSTEMATICS no registra el número celular [REDACTED] de titularidad de la reclamante, resultaba necesario revisar los registros de interacción lógica o log de eventos de la cancelación del referido



⁶ Artículo 49 del Reglamento de la LPDP. Legitimidad para ejercer los derechos:

"El ejercicio de los derechos contenidos en el presente título se realiza: 1. Por el titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente. El empleo de la firma digital conforme a la normatividad vigente, sustituye la presentación del Documento Nacional de Identidad y su copia. 2. Mediante representante legal acreditado como tal. 3. Mediante representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho, adjuntando la copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, y del título que acredite la representación. Cuando el titular del banco de datos personales sea una entidad pública, podrá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, conforme al artículo 115 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 4. En caso se opte por el procedimiento señalado en el artículo 51 del presente reglamento, la acreditación de la identidad del titular se sujetará a lo dispuesto en dicha disposición".

⁷ Aurelio DESDENTADO BONETE y Ana Belén MUÑOZ RUIZ, *Control informático, videovigilancia y protección de datos en el trabajo*, Lex Nova, Valladolid, 2012, p. 62.

⁸ *Ibidem*, p. 65.

⁹ SAN, de 8 de marzo de 2003 (JUR 2002, 143289).

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

número, ello para poder acreditar su efectiva cancelación en el banco de datos clientes, de conformidad a lo señalado en el Informe emitido por la DFI.

21. En ese sentido, aunque ello no es objeto de la solicitud del procedimiento trilateral de tutela, el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP faculta a la DFI iniciar fiscalizaciones de oficio por presuntos actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento.
22. Por lo tanto, al no haber podido determinar la forma en que se recopiló el dato personal constituye un supuesto tratamiento inadecuado de sus datos personales, de acuerdo a lo establecido en el inciso b) numeral 2 del artículo 132 de la LPDP en el cual se califica como falta leve: *"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"*, corresponde a esta Dirección de Protección de Datos Personales remitir este expediente a la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que inicie las acciones pertinentes con el fin de determinar si existen indicios para el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
23. Cabe señalar que, el procedimiento de fiscalización se puede promover por causa distinta al procedimiento trilateral de tutela, toda vez que lo que busca proteger es el interés de terceros y no solo del titular de los datos personales que presentó la reclamación.
24. Por tanto, la DPDP pondrá en conocimiento de la DFI los hechos argumentados en el presente procedimiento, a fin que se realicen las actividades de fiscalización correspondientes.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar **FUNDADA** la reclamación formulada por la señora [REDACTED] contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank.

Artículo 2°.- ORDENAR al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank:

- a. **Bloquear** dentro del plazo de diez (10) días hábiles los datos personales (celular [REDACTED]) de titularidad de la señora [REDACTED] del banco de datos personales "Clientes"; entendiéndose por bloqueo, en este caso, realizar el tratamiento de la información de forma que se impida que estén disponibles para sucesivos tratamientos; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.
- b. **Informar** a la Dirección de Protección de Datos Personales dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de vencido el plazo de los diez (10) días hábiles, que ha cumplido con efectuar el bloqueo de los datos personales (celular [REDACTED]) de titularidad de la señora [REDACTED]

Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

del banco de datos personales "Clientes", en las condiciones prescritas precedentemente.

Artículo 3°.- REMITIR copias de este expediente a la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia para que inicie las acciones pertinentes con el fin de determinar si la reclamada es pasible o no de sanción administrativa, de acuerdo a sus competencias.

Artículo 4°.- INFORMAR que, contra esta resolución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del TUO de la LPAG procede la interposición de Recurso de Apelación dentro de los quince (15) días de producida la notificación respectiva.

Artículo 5°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.



MARIA ALEJANDRA GONZÁLEZ LUNA
Directora (e) de la Dirección de Protección de
Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

MAGL/laym