VERSIÓN PÚBLICA

Resolución Directoral N° 1476-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 14 de junio de 2021

Expediente N°
066-2020-PTT

VISTO: El documento con registro N° [redacted]-2020MSC de fecha 26 de octubre de 2020, el cual contiene la solicitud formulada por el señor [redacted] contra el **Banco Falabella Perú S.A.**

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. El señor [redacted] presentó una denuncia ante la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), por el uso indebido de sus datos personales (correo electrónico y dirección física personal) por un cliente que no conoce, recibiendo notificaciones de cobranza, amenazas de embargo, estado de cuentas y promociones dirigidas a dicha persona.

2. Mediante Hojas de Reclamación de fecha 25 de septiembre de 2019 y 26 de octubre de 2019 el señor [redacted] precisó al Banco Falabella Perú S.A. que el señor [redacted] ha consignado sus datos personales como suyos, por lo que exige se borre de su base de datos los datos que no le corresponden a dicho señor, por estar cometiendo delitos de usurpación de datos personales por la negligencia del banco. Ante ello, la Jefa de la Oficina de Reclamos y Requerimientos del Banco Falabella remitió las respuestas a su correo electrónico [redacted] donde reconocen que dicho señor consignó la dirección electrónica y física al momento de aperturar su Tarjeta CMR, sugiriéndole que demuestre mediante un documento de la SUNARP que dicha dirección física le pertenece.

"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."

3. En este sentido, mediante Oficio 1184-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI evidenció que la pretensión del señor [redacted] (en adelante el **reclamante**), es realizar una solicitud de tutela de derecho de cancelación de sus datos personales (dirección electrónica y física) contra el **Banco Falabella Perú S.A.** (en adelante el **reclamado**), por lo que de acuerdo con lo establecido en el artículo 100° del Reglamento de la LPDP, la denuncia presentada fue reconducida a un procedimiento trilateral de tutela[1], disponiendo remitir la documentación a la Dirección de Protección de Datos Personales (DPDP).

4. El expediente contiene la siguiente documentación:

   - Hoja de reclamación Nº 1-74666654506 de fecha 26 de octubre de 2019.
   - Respuestas de la Jefa de la Oficina de Reclamos y Requerimientos del Banco Falabella de fecha 15 de octubre y 07 de noviembre de 2019.
   - Correos electrónicos de CR Abogados, Grupo Recupera y Banco Falabella Perú S.A., dirigidos al señor [redacted] remitidos al correo [redacted]

II. Admisión de la reclamación.

5. Con Cartas N° 196-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP y Nº 350-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y el reclamado el Proveído N° 1, el cual resolvió que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos, de conformidad al artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación[2] respecto al derecho de cancelación de sus datos personales.

III. Solicitud de prórroga para presentación de contestación.

6. Mediante Hoja de Trámite Nº 064188-2021MSC de 07 de abril de 2021, el reclamado solicitó a la DPDP se le conceda el plazo de quince (15) días hábiles adicionales, a fin de poder recabar la documentación necesaria sobre los hechos alegados por el reclamante para formular los descargos.

---

[1] **Artículo 100.- Reconducción del procedimiento.**

En caso que, de la denuncia presentada pueda percibirse que no se dirige a los objetivos de un procedimiento de fiscalización, sino a los de la tutela de derechos, se derivará al procedimiento correspondiente.

[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.
(…)".

"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."

7. Al respecto, mediante Proveído Nº 2 de fecha 08 de abril de 2021, la DPDP dispuso conceder la prórroga del plazo solicitada por el reclamado.

IV. Contestación de la reclamación.

8. Con Hoja de Trámite N° 085668-2021MSC de fecha 30 de abril de 2021, el reclamado presentó el escrito de descargos, señalando lo siguiente:

- El 13 de abril de 2021 el reclamante suscribió una Transacción Extrajudicial con el reclamado, en la medida que se alcanzó un acuerdo conciliatorio, a fin de poner fin a la controversia que dio origen al presente procedimiento. La Transacción Extrajudicial incluye expresamente el desistimiento de la pretensión planteada en el presente expediente, conforme se advierte a continuación:

  "(...)
  ***3.4. EL RECLAMANTE**, acepta los términos de la transacción descritos en las cláusulas anteriores del presente documento. Dicho ofrecimiento lo recibe con total satisfacción y liberando a **EL BANCO** de cualquier tipo de responsabilidad (administrativa, civil, penal u otra) que derive de los hechos denunciados en el presente procedimiento.*
  ***3.5. EL RECLAMANTE** deja expresa constancia de que al momento de la firma de la presente TRANSACCIÓN EXTRAJUDICIAL, deja sin efecto todo tipo de reclamo, denuncia, procedimiento administrativo, proceso judicial, proceso penal u otro, presente o futuro, que pudiera derivarse en los hechos señalados en la cláusula primera, **y se DESISTE expresamente de la denuncia interpuesta en contra de EL BANCO ante el DIRECCION DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, seguida bajo el Expediente N° 066-2020-PTT**.*
  (...)"

- Queda evidenciado que, a través de la Transacción Extrajudicial suscrita el 13 de abril de 2021, el reclamante procedió a manifestar de forma indubitable su desistimiento del procedimiento.
- Se solicita a la DPDP evaluar y aceptar el desistimiento del denunciante al momento de resolver, disponiendo la conclusión del presente procedimiento.

V. Competencia.

9. 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 74[3] del Reglamento de Organización y Funciones del

[3] *"**Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales***
Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:
(…)

"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."

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

VI. Análisis.

10. El procedimiento trilateral de tutela, se encuentra sujeto a lo dispuesto por los artículos 229 a 238[4] del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el **TUO de la LPAG**), en lo que sea aplicable.[5]

11. En el presente caso, la pretensión de la reclamación es ejercer el derecho de cancelación de los datos personales del reclamante (dirección electrónica y física) registrados a nombre del señor [redacted]

12. De la revisión del escrito de contestación de la reclamación y la documentación presentada como anexos, la DPDP verificó que obra la carta de fecha 13 de abril de 2021, firmada por el reclamante, a través de la cual señala desistirse del presente procedimiento y de la pretensión reclamada; asimismo, obra la Transacción Extrajudicial celebrada entre el reclamante y el reclamado, resolviendo total y definitivamente la pretensión y el presente procedimiento trilateral.

13. Respecto al desistimiento del procedimiento o de la pretensión, el artículo 200 del TUO de la LPAG, establece lo siguiente:

> *"200.1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.*
> *200.2 El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.*
> *200.3 El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.*
> *200.4 El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.*

---

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.

[4] **Los artículos 229 a 238 del TUO de la LPAG**, corresponden al Título IV: Del Procedimiento Trilateral, del Procedimiento Sancionador y la Actividad Administrativa de Fiscalización, Capítulo I: Procedimiento Trilateral.

[5] **Artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.- 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.
(…)"

"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."

> *200.5 El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.*
> *200.6 La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.*
> *(…)"*

14. El desistimiento constituye la declaración de voluntad expresa y formal por la cual el administrado, en función de sus propios intereses pretende, en todo o en parte, retirar los efectos jurídicos de cualquiera de los actos procesales anteriores del procedimiento en curso instado por el mismo administrado.

15. Asimismo, en los casos de conciliación, transacción extrajudicial y desistimiento, el artículo 238 del TUO de la LPAG, establece lo siguiente:

> *"238.1 En los casos en los que la Ley lo permita y antes de que se notifique la resolución final, la autoridad podrá aprobar acuerdos, pactos, convenios o contratos con los administrados que importen una transacción extrajudicial o conciliación, con el alcance, requisitos, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos poner fin al procedimiento administrativo y dejar sin efecto las resoluciones que se hubieren dictado en el procedimiento. El acuerdo podrá ser recogido en una resolución administrativa.*
> *238.2 Los citados instrumentos deberán constar por escrito y establecer como contenido mínimo la identificación de las partes intervinientes y el plazo de vigencia.*
> *238.3 Al aprobar los acuerdos a que se refiere el numeral 238.1, la autoridad podrá continuar el procedimiento de oficio si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.*
> *238.4 Procede el desistimiento conforme a lo regulado en los artículos 200 y 201."*

16. En ese sentido, en virtud de la Transacción Extrajudicial celebrada entre las partes y del escrito de desistimiento de la pretensión y del presente procedimiento, la DPDP acepta el desistimiento efectuado por el reclamante y, por tanto, declara concluido el presente procedimiento trilateral de tutela, conforme con lo establecido por los numerales 200.5 y 200.6 del artículo 200 del TUO de la LPAG.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 297333, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

"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."

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- TENER POR DESISTIDA LA RECLAMACIÓN presentada por el señor [redacted] contra el Banco Falabella Perú S.A. y dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela N° 066-2020-PTT.

Artículo 2°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución.

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: 16/08/2021 20:43

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

MAGL/laym

"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."