VERSIÓN PÚBLICA

Resolución Directoral N.° 3387-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 01 de diciembre de 2021

Expediente N.°
141-2021-PTT

VISTO: El Oficio N° 016-2021-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 05 de julio de 2021, mediante el cual la Dirección de Fiscalización e Instrucción remite a la Dirección de Protección de Datos Personales la documentación presentada por [redacted] que contiene la reclamación contra el **Banco de Crédito del Perú**; y,

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Que, [redacted] (en adelante el reclamante) presenta reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la DPDP), contra el **Banco de Crédito del Perú** (en adelante el reclamado), porque este no habría atendido su derecho de modificación de datos personales, pese a los reclamos realizados.

2. Conforme al formulario presentado, el reclamante indica lo siguiente: *«Este envío no autorizado expone mis datos personales y mis finanzas a terceros, máxime si ya en varias ocasiones he solicitado el cese de envío de tal documento, expresando además que sea enviado a mi correo electrónico. Me siento burlado con el proceder de dicha entidad, evidenciando además, que sus reclamos no son atendidos como deben ser».*

3. Asimismo, de acuerdo a la copia de la Hoja de Reclamación de fecha 28 de enero de 2021 (N° Solicitud C03233441), se observa que el reclamante solicitó al reclamado lo siguiente: *«Cliente solicita ingreso de reclamo, se encuentra afiliado al envío de estado de cuenta por vía mail por su tarjeta de crédito, sin embargo este ha sido enviada a su dirección laboral. Exige se haga las correcciones 1 por enviar un documento que no debe ser enviado en esta modalidad dado que expone sus finanzas sin su autorización pues fue recepcionado por tercero (…)».* (Subrayado nuestro).

"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".

4. De igual manera, según la copia de la Hoja de Reclamación (N° Solicitud C03342965) de fecha 19 de febrero de 2021, el reclamante reiteró nuevamente su solicitud ante el reclamado de la siguiente forma: *«La respuesta al reclamo anterior fue positiva donde le indican que no volverá a suceder, sin embargo para este mes le vuelven a enviar el documento a su centro de labores exponiendo su situación crediticia».*

II. Admisión de la reclamación

5. El derecho a la tutela previsto en el artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la LPDP), establece que en caso el titular o el encargado del banco de datos personales deniegue al titular de los datos personales, total o parcialmente, el ejercicio de sus derechos establecidos en la LPDP, este puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante la ANPD), en vía de reclamación, mediante el procedimiento trilateral de tutela, previsto en los artículos 73 al 75 del reglamento de la LPDP aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

6. Así, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, señala que para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela: **(i)** El cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos; y, **(ii)** El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.

7. En el presente caso, se verificó que la solicitud del reclamante contenía los requisitos previstos en el artículo 74 del reglamento de la LPDP, así como los requisitos del artículo 124 y los numerales 232.1 y 232.2 del artículo 232[1] 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); por lo que mediante Proveído N.° 1 de fecha 03 de setiembre de 2021, la DPDP resolvió admitir a trámite el procedimiento trilateral de tutela contra el reclamado.

8. El citado proveído fue puesto en conocimiento del reclamante el 15 de setiembre de 2021 mediante Carta N.° 2011-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 6 de setiembre de 2021; y, del reclamado el 30 de setiembre de 2021, mediante Carta N.° 2115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fechas 28 de setiembre de 2021, otorgándose el plazo de quince (15) días hábiles para que presente su respectiva contestación[2].

---

[1] **Artículo 232 numeral 1 y 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, 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.
(…)".

[2] **Artículo 233.- Contestación de la reclamación**
233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta (…).

"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".

III. Contestación a la reclamación

9. Mediante escrito registrado con Hoja de Trámite N° 273579-2021MSC de fecha 22 de octubre de 2021, el reclamado presentó contestación a la reclamación, dentro del plazo de ley, en los siguientes términos:

El BCP atendió el reclamo presentado por el reclamante

1) Con fechas 28 de enero de 2021 y 19 de febrero de 2021, el reclamante presentó dos reclamos ante nuestra entidad indicando que el envío de su estado de cuenta se estaba realizando de manera física a la dirección de su centro de labores, por lo que solicita que dicha acción cese y que se envíe el reporte de sus estados de cuenta de manera electrónica.

2) Frente a ello, el BCP cumplió con responder ambos reclamos oportunamente, indicando que se venían haciendo los trámites correspondientes para cumplir con su solicitud y así poder enviar digitalmente los reportes de estados de cuenta al correo electrónico brindado.

3) De esa manera, el BCP pone en conocimiento de la DPDP que a la fecha dicho reclamo ha sido resuelto, toda vez que conforme a lo solicitado por el reclamante, el último envío físico de los reportes de sus estados de cuenta se dio en el mes de abril de 2021, conforme lo acredita con la captura de pantalla que adjunta.

4) Como se puede apreciar, dicho cese se dio de forma voluntaria por el BCP con la finalidad de cumplir con lo requerido por el reclamante, ello, incluso antes de tomar conocimiento de la presente reclamación.

5) Conforme al Proveído 1 de fecha 3 de setiembre de 2021, la reclamación fue presentada el 08 de abril de 2021, y es precisamente en el mes de abril de 2021, en el que se realizó el último envío físico del estado de cuenta al reclamante, desde entonces, los siguientes meses se ha venido enviando digitalmente el reporte de los estados de cuenta al correo electrónico brindado por el usuario.

6) Sin embargo, el BCP recién ha tomado conocimiento de la reclamación presentada por el reclamante, el 30 de setiembre de 2021; es decir, el procedimiento trilateral inició cinco meses después de que lo solicitado por el reclamante fuese absuelto en su totalidad, por lo que a la fecha no existe controversia que amerite ser resuelta por la DPDP.

7) De esa manera, teniendo en cuenta que el procedimiento trilateral de tutela tiene como finalidad establecer las medidas necesarias para proteger el interés del reclamante, corresponde archivar el presente procedimiento, toda vez, que la pretensión e interés del reclamante se centraba en que el BCP cese el envío de sus estados de cuenta de manera física a la dirección

"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".

de su centro de labores, lo cual ha sido atendido en su oportunidad y acreditado en el presente escrito.

8) En esa línea, la DPDP debe observar que, si la controversia es resuelta antes o durante la tramitación de un procedimiento administrativo, entonces lo que corresponde es que se declare la sustracción de la materia del procedimiento. Nótese que la sustracción de la materia es una figura procesal que se produce cuando las partes dan solución a una controversia mientras el procedimiento administrativo se encuentra en trámite.

IV. Competencia

10. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela le corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales como órgano dependiente de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme lo establece el literal b) del artículo 74[3] del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis

El derecho de rectificación de datos personales

11. El derecho de rectificación de datos personales se encuentra reconocido en el artículo 20 de la LPDP, que señala que el titular de los datos personales tiene el derecho a la rectificación de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.

12. De forma complementaria, el artículo 64 del reglamento de la LPDP, establece que es derecho del titular de datos personales, en vía de rectificación, actualizar aquellos datos que han sido modificados a la fecha del ejercicio del derecho. La solicitud de actualización deberá señalar a qué datos personales se refiere, así como la modificación que haya de realizarse en ellos, acompañando la documentación que sustente la procedencia de la actualización solicitada.

13. Asimismo, el artículo 65 del reglamento de la LPDP, dispone que es derecho del titular de datos personales que se modifiquen los datos que resulten ser inexactos, erróneos o falsos. La solicitud de rectificación deberá indicar a qué datos personales se refiere, así como la corrección que haya de realizarse en

[3] **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.

"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".

ellos, acompañando la documentación que sustente la procedencia de la rectificación solicitada.

Sobre el derecho de rectificación de datos personales del reclamante

14. En el caso concreto, el reclamante solicitó al reclamado que el estado de cuenta de su tarjeta de crédito sea enviado a su correo electrónico, al cual se había afiliado, y no a su dirección laboral como se venía haciendo, debido a que dicho *«envío no autorizado expone mis datos personales y mis finanzas a terceros, máxime si ya en varias ocasiones he solicitado el cese de envío de tal documento, expresando además que sea enviado a mi correo electrónico. Me siento burlado con el proceder de dicha entidad, evidenciando además, que sus reclamos no son atendidos como deben ser».*

15. Sobre el particular, el reclamado ha señalado que a la fecha ha cumplido con atender el pedido del reclamante, realizándose los trámites correspondientes para cumplir con dicha solicitud, de manera que a la fecha se viene enviando digitalmente los reportes de estados de cuenta al correo electrónico brindado por el reclamante, siendo el último envío físico de los reportes de los estados de cuenta, el correspondiente al mes de abril de 2021, conforme lo acredita con la captura de pantalla que adjunta, donde se aprecia que el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito Natural Visa del mes de abril de 2021 perteneciente al reclamante, fue entregado por última vez de forma física el 11 de mayo de 2021 (F. Entrega o Rezago). Alega que dicho cese se dio de forma voluntaria con la finalidad de cumplir con lo requerido por el reclamante, ello, incluso antes de tomar conocimiento de la presente reclamación.

16. En ese marco, al momento en que debe resolverse el presente procedimiento administrativo trilateral de tutela, el reclamado ha demostrado que la solicitud de rectificación de datos personales del reclamante ha sido atendida conforme a los términos señalados en su solicitud de tutela directa.

17. Ante dicha situación, es importante tener en consideración lo que establece el artículo 197 del TUO de la LPAG, respecto a las diversas formas de poner fin a un procedimiento:

> **Artículo 197.- Fin del procedimiento**
> 197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 197.4 del artículo 197, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.
>
> 197.2 <u>También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo</u>. (Subrayado nuestro).

"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".

18. Como se puede apreciar, una de las formas mediante la cual se puede poner fin a un procedimiento administrativo es a través de una resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo, las mismas que dependerán de la naturaleza y la finalidad del procedimiento del que se trate.

19. De ese modo, considerando que el procedimiento trilateral de tutela responde a la existencia de un interés o pretensión particular que requiere ser tutelado, la imposibilidad de continuar dicho procedimiento se producirá cuando, durante el trámite y sin que se haya emitido resolución definitiva, se elimine o cese la afectación al derecho del reclamante que habría sido vulnerado.

20. Por consiguiente, en atención a lo alegado y acreditado por el reclamado, es posible afirmar que a la fecha, la solicitud de cancelación de datos personales del reclamante ha sido atendida, por lo que a criterio de la DPDP, se ha configurado una causa sobreviniente que determina que carezca de objeto emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Por tanto, por las consideraciones expuestas y conforme a lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.° 013-2017-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **IMPROCEDENTE** la reclamación formulada por [redacted] contra el **Banco de Crédito del Perú**, al haberse producido el cese del tratamiento de datos personales objeto de tutela; en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el presente procedimiento trilateral de tutela.

Artículo 2°.- INFORMAR a [redacted] y al **Banco de Crédito del Perú**, que de acuerdo a lo establecido por los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG, procede la interposición del recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

Artículo 3°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 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".