



Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-PPDP

Expediente N°
044-2019-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 30 de setiembre de 2020

VISTOS:

El Informe Final de Instrucción N° 149-2019-JUS/DGTAIPD-DFI¹ del 29 de noviembre de 2019, 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 la Orden de Visita de Fiscalización N° 153-2018-JUS/DGTAIPD-DFI² del 30 de noviembre de 2018, la DFI dispuso la realización de una visita de fiscalización al sitio web www.united.com de la entidad UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU (en adelante, **la administrada**), identificada con R.U.C. N° 20297995635, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, la **LPDP**) y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, el **Reglamento de la LPDP**).
2. Mediante Informe de Fiscalización N° 46-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-PCFC³ del 10 de abril de 2019, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización realizada, adjuntando las actas de fiscalización, así como los demás anexos y documentos que conforman el respectivo expediente. Dicho informe fue notificado a la administrada por medio del Oficio N° 315-2019-JUS/DGTAIPD-DFI⁴ del 16 de abril de 2019.

¹ Folios 161 a 168

² Folio 001

³ Folios 042 a 046

⁴ Folios 048 a 049

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

3. Por escritos y anexos presentados el 16 de mayo de 2019 (Hoja de trámite N° 034477-2019MSC⁵) y el 13 de setiembre de 2019 (Hoja de trámite N° 065223-2019MSC⁶), la administrada presentó alegatos.
4. Mediante Resolución Directoral N° 194-2019-JUS/DGTAIPD-DFI⁷ de 17 de octubre de 2019, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por, presuntamente:
 - i) Realizar tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com, para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento. Obligación establecida en el artículo 13°, numeral 13.5 de la LPDP y el artículo 12° del Reglamento de la LPDP.
 - ii) Realizar el tratamiento de datos personales a través de los formularios "Inscripción" y "Atención al cliente", de su sitio web: www.united.com; sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18° de la LPDP.
5. Mediante Oficio N° 873-2019-JUS/DGTAIPD-DFI⁸ del 28 de octubre de 2019, se notificó a la administrada dicha resolución directoral.
6. Por escrito y anexos presentados el 28 de noviembre de 2019 (Hoja de trámite N° 084119-2019MSC⁹), la administrada presentó sus descargos.
7. Mediante Resolución Directoral N° 232-2019-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁰ del 29 de noviembre de 2019, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador. Dicha resolución fue notificada a la administrada mediante el Oficio N° 1018-2019-JUS/DGTAIPD-DFI¹¹.
8. Mediante Informe N° 149-2019-JUS/DGTAIPD-DFI¹² del 29 de noviembre de 2019, 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:
 - i) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a diez (10) U.I.T. por el cargo acotado en el Hecho Imputado n.º 01, por infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2, del artículo 132° del RLPDP: "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.º 29733 y su Reglamento".

⁵ Folios 051 a 052

⁶ Folios 054 a 092

⁷ Folios 093 a 101

⁸ Folios 103

⁹ Folios 105 a 156

¹⁰ Folios 157 a 159

¹¹ Folio 160

¹² Folios 161 a 168

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

- ii) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a doce (12) U.I.T. por el cargo acotado en el Hecho Imputado n.º 02, por infracción grave tipificada en el literal a, numeral 2, del artículo 132º del RLPDP: "No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III de la Ley n.º 29733 y su Reglamento".
9. Por escrito y anexos presentados el 27 de diciembre de 2019 (Hoja de trámite N° 091258-2019MSC¹³), la administrada presentó sus descargos.
10. Mediante Acta de Registro de Asistencia del 13 de febrero de 2020¹⁴, se dejó constancia de la asistencia de la administrada al informe oral realizado el mismo día ante la DPDP.

II. Competencia

11. 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 primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.
12. 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

13. Acerca de la responsabilidad de la administrada, se deberá tener en cuenta que el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, 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 cargos¹⁵.
14. Asimismo, se debe atender a lo dispuesto en el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, que considera como atenuantes la colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones conjuntamente con la adopción de medidas de enmienda; dichas atenuantes, de acuerdo con la

¹³ Folios 170 a 214

¹⁴ Folio 218

¹⁵ **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.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

oportunidad del reconocimiento y las fórmulas de enmienda, pueden permitir la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la LPDP¹⁶.

15. Dicho artículo debe leerse conjuntamente con lo previsto en el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG¹⁷, que establece como condición atenuante el reconocimiento de la responsabilidad por parte del infractor de forma expresa y por escrito, debiendo reducir la multa a imponérsele hasta no menos de la mitad del monto de su importe; y, por otro lado, las que se contemplen como atenuantes en las normas especiales.

IV. Primera cuestión previa: el concurso de infracciones

16. El numeral 6 del artículo 248 de la LPAG, establece como uno de los principios de la potestad sancionadora el del Concurso de Infracciones, en los siguientes términos:

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

6. Concurso de Infracciones. - *Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.*

17. Según lo transcrito, la administración tiene la obligación, en casos de concurso de infracciones, de aplicar la sanción por la infracción que considere más grave, sin que ello necesariamente deba determinarse solo por lo gravoso de la sanción, como bien señala Morón¹⁸, sino por diversas cuestiones como la trascendencia de la norma infringida, de las obligaciones incumplidas o su influencia en los derechos de terceros.
18. En el presente caso, se verifica que uno de los hechos que configura la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP es que la administrada estaría realizando tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com, para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento, utilizando para estos efectos el documento "Política de

¹⁶ **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.

¹⁷ **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.

¹⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo segunda edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2017, tomo II, p. 430.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

privacidad de datos de clientes". Es decir, no se reunía la totalidad de las características (libre, previo, expreso e inequívoco, e informado) del consentimiento, previstas en el artículo 12 de dicho reglamento de la LPDP.

19. Por su parte, entre los hechos que componen la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, se encuentra el tratamiento de datos personales, sin que el documento "Política de privacidad de datos de clientes" informe todo lo requerido en el artículo 18 de la LPDP.
20. Entonces, la señalada omisión de información afecta a más de una norma jurídica, al incumplirse dos obligaciones autónomas con el mismo hecho, considerando que los factores informados tienen la misma relevancia tanto para el tratamiento efectuado para fines necesarios para la relación con el cliente (que no requiere consentimiento) como para el realizado con fines no necesarios para la relación con el cliente (que sí requiere del consentimiento), con lo que se está ante un supuesto de concurso de infracciones, debiendo decidirse cuál de las detectadas reviste una mayor gravedad.
21. Al respecto, es necesario señalar que el derecho a recibir información acerca del tratamiento, contemplado en el artículo 18 de la LPDP, es exigible al responsable del tratamiento en todos los casos; vale decir que, incluso cuando no es necesario el consentimiento, es obligatorio brindar al titular la información sobre el tratamiento a efectuar, señalando los factores mencionados en dicho artículo, constituyendo su inobservancia un supuesto de tratamiento ilícito, por implicar la restricción de un derecho del titular de los datos personales.
22. De otro lado, es pertinente tomar en cuenta que los principios rectores representan obligaciones que determinan la licitud del tratamiento de los datos personales, tanto en lo que concierne a los tipos, cantidades u oportunidad de los datos personales (principio de Finalidad, Proporcionalidad y Calidad), como a los requisitos para efectuar tal tratamiento (principio de Consentimiento, principio de Seguridad y entendido como principio, el deber de conceder información al titular de los datos personales).
23. En tal sentido, esta dirección considera que, si bien solo el principio de Consentimiento se encuentra literalmente reconocido como un principio rector en el artículo 5 de la LPDP y desarrollado en el artículo 13 de la misma ley, no se excluye la posibilidad de admitir la misma calidad del artículo 18 de la LPDP, debiendo entenderse también que el listado de principios rectores es enunciativo, no cerrado, de acuerdo con el artículo 12 de la LPDP:

Artículo 12. Valor de los principios

La actuación de los titulares y encargados de tratamiento de datos personales y, en general, de todos los que intervengan con relación a datos personales, debe ajustarse a los principios rectores a que se refiere este Título. Esta relación de principios rectores es enunciativa.

Los principios rectores señalados sirven también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de esta Ley y de su reglamento, así como de parámetro para la elaboración de otras disposiciones y para suplir vacíos en la legislación sobre la materia.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

24. Entonces, tomando en cuenta factores generales, como el mayor ámbito de exigibilidad del cumplimiento del artículo 18 de la LPDP, así como su valoración como principio rector del tratamiento de datos personales, es que el incumplimiento de tal artículo, subsumido como infracción en la tipificación del literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, es la infracción de mayor gravedad.
25. En tal sentido, en caso de verificarse el incumplimiento del requisito de validez de obtención informada del consentimiento para el tratamiento de los datos personales en la página web de la administrada, tal hecho no será tomado en cuenta al momento de aplicar la sanción correspondiente a la infracción tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del mencionado reglamento, sin que ello implique no efectuar el análisis correspondiente.

V. Segunda cuestión previa: sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección

26. 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.
(...).*

27. 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.

28. 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

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

autoridad sancionadora o resolutora implican la autonomía de criterios de ambas, siendo que la segunda de las mencionadas puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora en su informe final de instrucción, así como, en sentido distinto, 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 fueron evaluadas al finalizar la instrucción.

29. Por tal motivo, 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 implique una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
30. 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.

VI. Cuestiones en discusión

31. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
 - 31.1 Si la administrada es responsable por los siguientes hechos infractores:
 - i) Realizar tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com, a través de los formularios "Inscripción" y "Atención al cliente" para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento. Obligación establecida en el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP.
 - ii) Realizar el tratamiento de datos personales a través de los formularios "Inscripción", y "Atención al cliente", de su sitio web: www.united.com; sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP.
 - 31.2 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.
 - 31.3 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

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

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

32. El principio de consentimiento se tiene previsto en el artículo 5 de la LPDP:

Artículo 5. Principio de consentimiento

Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular.

33. Según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento mediando el consentimiento del titular de los mismos, el mismo que 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.

34. Por su parte, el artículo 12¹⁹ del Reglamento de la LPDP establece los presupuestos bajo los cuales se otorga válidamente el consentimiento para el tratamiento de los datos personales:

¹⁹ **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 recopiló.

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 recopiló 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", "clickear" 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 indubitadamente, 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 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.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

- i) Libre.
 - ii) Previo.
 - iii) Expreso e Inequívoco.
 - iv) Informado.
35. 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 LPDP²⁰.
36. Del análisis de las actuaciones de fiscalización y la documentación obrante en el presente expediente, mediante la Resolución Directoral N° 194-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 17 de octubre de 2019 (folios 093 a 101), la DFI imputó que la administrada realizaría tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento, específicamente a través de los formularios "Inscripción" y "Atención al cliente".
37. Cabe señalar que la presente imputación se refiere al análisis que efectuó la DFI al documento denominado "Política de privacidad de datos de clientes" (folios 65 a 75), respecto al cual consideró que no cumplía con obtener de los usuarios del sitio web www.united.com un consentimiento libre para el tratamiento de los

²⁰ 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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

datos personales, dado que no les ofrece la opción de aceptar o no el tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales a la prestación del servicio (publicidad).

38. Asimismo, respecto a la información brindada, se imputo que el documento no informaba:
- i) La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán los datos (denominación del BDP y código de inscripción).
 - ii) La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales.
 - iii) La identidad de los destinatarios de los datos personales.
 - iv) La finalidad de la transferencia de los datos personales a terceros.
 - v) El tiempo de conservación de los datos personales.

Esto conforme a los literales g), h) e i) del Hecho Imputado 01 del punto III. Hechos Imputados, Presuntas Infracciones, Posibles Sanciones y Fundamentos de la Resolución Directoral N° 194-2019-JUS/DGTAIPD-DFI.

39. En este sentido, este Despacho entiende que el documento por el cual la administrada obtiene el consentimiento para finalidades adicionales a la prestación del servicio (publicidad) se denomina "Política de privacidad de datos de clientes".
40. La administrada en su escrito del 28 de noviembre de 2019 (folios 104 a 129) manifestó lo siguiente:
- i) La política de privacidad que se encuentra en la sección de MILEAGEPLUS está disponible antes de que el usuario proceda a proporcionar sus datos. Asimismo, manifiesta que éste tiene la opción de aceptar a inscribirse o cancelar su afiliación al programa Mileageplus.
 - ii) Cumplen con informar al usuario como divulgan su información en su política de privacidad, sin embargo, consideran que ésta no ha sido bien valorada.
41. Posteriormente, por escrito presentado el 27 de diciembre de 2019 la administrada señaló:
- i) Respecto al programa de inscripción "MileagePlus", el usuario antes de inscribirse es informado mediante la "Política de Privacidad" de UNITED como se van a manejar sus datos, luego viene el llenado de sus datos personales y finalmente tiene la opción de aceptar o no ("Cancelar" o "Aceptar e inscribirse").
 - ii) UNITED es consciente de que se debe cumplir con las regulaciones referidas a los datos personales obtenidos de sus pasajeros y contar con el consentimiento de estos. Por lo tanto, así lo ha establecido y lo podemos ver en la estructura de su página web preparada en Estados Unidos que trata de obtener el consentimiento de los usuarios de la forma antes descrita.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

- iii) Para la autoridad peruana la obtención del consentimiento se debe plantear de otra forma, que UNITED cumplirá a fin de respetar la normativa local referida al mismo tema.
 - iv) De otro lado, respecto al programa de inscripción "Servicio de Atención de Cliente", el usuario antes de inscribirse es informado mediante la Política de Privacidad de UNITED como se van a manejar sus datos y luego viene el llenado de sus datos personales.
 - v) La Política de Privacidad vuelve a ser mencionada después de llenar el formulario del "Servicio de Atención al Cliente". Asimismo, en esta parte antes de hacer click en "Continuar" se cumple con informar. Por lo tanto, al hacer click en "Continuar" el usuario registra sus datos personales, y brinda su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, tal como se describe líneas arriba.
 - vi) Para la autoridad peruana la obtención del consentimiento (como en el caso anterior referido al formulario de inscripción "MileagePlus") se debe plantear de otra forma que UNITED cumplirá a fin de respetar la normativa local referida a este tema.
 - vii) La regulación americana y la regulación peruana son diferentes, y ésta última quiere que sea totalmente clara y expresada de una manera exacta la obtención del consentimiento. Por ello, reitera su compromiso de cumplir con las normas locales.
42. Entonces, corresponde que esta Dirección se pronuncie respecto a lo que ha sido materia de imputación (conforme a los numerales 36, 37 y 38 de la presente resolución) y se evalúe si la administrada obtiene el consentimiento valido (características de libre e informado) para finalidades adicionales a la prestación del servicio (publicidad).
43. Respecto al programa "MileagePlus", de la revisión de la página web, es claro que es un programa de fidelización de clientes. Es así que en la página web se describe como "El programa MileagePlus de United ofrece increíbles premios a sus socios. Gane millas cuando viaja y disfruta de actividades cotidianas, y utilice sus millas para viajar, cenar, hacer compras y mucho más. Nuestros viajeros más frecuentes también pueden recibir beneficios especiales."
44. Asimismo, entre las reglas del programa se señala "A continuación, mencionamos las reglas y otras disposiciones (en conjunto, las "Reglas") del programa MileagePlus®, el cual incluye, entre otros, la acumulación y el canje de millas, los premios y los beneficios Million Miler y Premier"
45. En ese sentido, es importante tener en cuenta la finalidad del programa para evaluar la libertad del consentimiento.
46. Al respecto, consideramos que el uso de los datos personales para fines de perfilamiento y marketing son parte de la finalidad de un programa de fidelización. Especialmente, teniendo en cuenta que no es requisito pertenecer al mencionado programa para adquirir los servicios de la administrada.

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

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

47. Por lo tanto, al ser la publicidad parte de la finalidad del programa de fidelización, el tratamiento de los datos para dicha finalidad se encuentra exceptuado de la obligación de requerir el consentimiento conforme lo señalado en la LPDP, artículo 14, numeral 5.

“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:

(...)

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.”

48. Por lo tanto, esta dirección considera infundada ese extremo de la imputación referida al tratamiento de datos sin consentimiento libre respecto a los datos obtenidos a través del formulario de inscripción al programa MileagePlus.
49. Sin embargo, no ocurre lo mismo con los clientes que no forman parte del programa y requieren atención a través del formulario correspondiente.
50. A fin de evaluar el documento "Política de privacidad de datos de clientes" y lo señalado por la administrada en el sentido de que viene coordinando la adecuación de la documentación de su página web, a fin de obtener el consentimiento válido conforme a la normatividad peruana, este Despacho ha revisado de oficio la página web de la administrada referida a Perú (<https://www.united.com/es-pe/vuelos-desde-peru>), en el área específica relativa a su sección "Política de privacidad de datos de clientes" (<https://www.united.com/ual/es/pe/fly/privacy.html>).
51. Encontrándose que utilizan la siguiente fórmula:

Cómo utilizamos su información

General: se aplica a todas las fuentes de información

Principalmente utilizamos su información, incluida su información personal, para brindarle nuestros servicios y cumplir sus solicitudes. Podemos combinar su información con otra información que tengamos sobre usted, que esté disponible públicamente y/o que hayamos obtenido de terceros (ya sea de manera individual o colectiva). También podemos usar su información con los siguientes fines:

(...)

Para marketing y publicidad. United puede usar su información, ya sea de manera individual, colectiva y/o combinada con información demográfica que mantenemos o recopilamos de terceros con fines de marketing y publicidad (por correo electrónico, correo directo, teléfono, Web u otra publicidad electrónica), y para enviarle noticias y boletines informativos. Específicamente, podemos usar la

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

información que recopilamos sobre usted para enviarle comunicaciones por correo electrónico, correo directo o teléfono sobre ofertas, incluidas aquellas ofrecidas por United, sus socios o terceros, que podrían interesarle. También podemos usar su información para determinar canales y lugares de publicidad adecuados, y para colocar anuncios en dichos canales y lugares, incluida la publicidad en sitios de redes sociales.

(...)

52. De lo cual se tiene que la administrada no presenta un formula que otorgue la libertad de decidir al titular de los datos personales, que solicitan atención al cliente, aceptar o no el tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales a la prestación del servicio (publicidad).
53. De la misma forma, en el mismo documento, la administrada presenta la siguiente formula:

Divulgación de su información

United puede divulgar su información personal a las siguientes personas/entidades:

Afiliados. Podemos divulgar la información que recopilamos de usted a nuestros afiliados y subsidiarias. Nuestros afiliados y subsidiarias pueden usar su información con diferentes propósitos, por ejemplo, comercializar sus productos y servicios.

(...)

Terceros no afiliados. También podemos compartir su información con terceros, según sea necesario, para completar su transacción o cumplir con sus solicitudes. United también puede compartir información con terceros con fines de marketing, incluidos, entre otros, fines promocionales o de marketing de terceros o fines de marketing de otras empresas para que le brinden a usted ofertas sobre servicios o productos que podrían interesarle. Puede que compartamos su información con clientes corporativos contratados como parte de la gestión de acuerdos que tenemos con ellos.

Empresas asociadas de marketing. Si ofrecemos un producto o un servicio en forma conjunta con una entidad diferente, compartiremos su información con esa entidad para colaborar en el marketing y brindar ese producto o servicio. Estas entidades pueden incluir, aunque no en forma restrictiva, aerolíneas, agencias de alquiler de automóviles, hoteles y agencias de viaje. Puede que también compartamos su información con nuestras empresas asociadas para sus propios propósitos de marketing.

Investigación y analítica. Podemos utilizar y divulgar su información para propósitos de investigación y analítica.

Información adicional. La información adicional, como información demográfica, nombres de dominios y otra información de tráfico del sitio, etc., puede compartirse con socios de United u otros terceros. Ejemplos de la información global son el porcentaje de boletos elegibles comprados como boletos electrónicos, el porcentaje de suscriptores que usan una aplicación móvil, etc.

Cumplimiento de la ley/Procesos legales/Otros usos. United también podría divulgar información personal cuando esté obligada a hacerlo conforme a la ley, una orden judicial, citatorio u otro procedimiento legal, a petición de una autoridad de gobierno u otra autoridad encargada de aplicar la ley, para proteger los derechos o los bienes de United, de sus clientes, sus sitios web o usuarios; o cuando consideremos de buena fe que conviene a los intereses de seguridad de la aviación o que, por algún otro motivo, la divulgación de la información es necesaria o conveniente. En ciertas circunstancias, los proveedores externos de United

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

podrían requerir que divulgue información al gobierno o a entidades encargadas de aplicar la ley. Las leyes de seguridad, salud y aduana y migración de los EE. UU. y muchos otros países exigen que todas las aerolíneas, incluida United, les brinden a las agencias de control de frontera y otras autoridades gubernamentales información de pasajeros. Para cumplir con estas leyes, puede que divulguemos información acerca de usted y sus arreglos de viaje a tales autoridades.

Transacciones comerciales. Si United es comprada por cualquier otra entidad o se fusiona con otra entidad, si alguno de los activos es transferido a otra entidad, o como parte de un procedimiento de quiebra, podemos transferir la información que hemos recolectado sobre usted a la otra entidad.

Aviso adicional para usuarios de ciertos sitios web móviles. Usted puede realizar compras utilizando millas de premio de MileagePlus a través de ciertos sitios web móviles. Si usted elige utilizar dichos sitios, United recibirá información por parte del tercero sobre su compra e intercambiará información con el tercero para facilitar la transacción y el uso de las millas de su cuenta.

54. Fórmula que omite comunicar lo siguiente:
- i) La existencia del banco de datos personales en que se almacenaran los datos (denominación del BDP y código de inscripción).
 - ii) La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales.
 - iii) La identidad de los destinatarios de los datos personales.
 - iv) La finalidad de la transferencia de los datos personales a terceros.
 - v) El tiempo de conservación de los datos personales.
55. Consecuentemente, se encuentra acreditado que la administrada realiza tratamiento de datos personales para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento respecto de los titulares de datos que solicitan atención al cliente
56. Sin perjuicio de lo señalado, este Despacho toma nota que la citada página "Política de privacidad de datos de clientes" (<https://www.united.com/ual/es/pe/fly/privacy.html>) contiene un menú desplegable que señala: "Pasajeros en la Unión Europea" y "Pasajeros en México" lo cual evidenciaría que la administrada considera la regulación pertinente respecto a algún Estado en específico.
57. De la misma forma, se toma nota que, aunque la administrada en su escrito presentado el 27 de diciembre de 2019 informó sobre su disposición para adecuar la fórmula de obtención del consentimiento, la citada página "Política de privacidad de datos de clientes" señala en su parte final que la última actualización se realizó el 15 de enero de 2016.
58. Finalmente, en relación a lo señalado respecto a una presunta violación de los principios administrativos en los Hechos Imputados N° 1 y 2 del Informe Final de Instrucción respecto a una presunta nueva imputación se debe señalar que, conforme a lo señalado por la cuestión previa, la resolución que emite una autoridad sancionadora o resolutoria, 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

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

vinculante, y sin que ello implique una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado.

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

59. En relación al derecho de información del dato personal, el artículo 18 de LPDP dispone que para el tratamiento de datos personales debe brindarse información de forma previa 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.

60. 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 titular del dato personal, de acuerdo al artículo 5 de la LPDP, como en aquellos casos en los que no se requiere el consentimiento, de acuerdo al artículo 14 de la LPDP.
61. Del análisis de las actuaciones de fiscalización y la documentación obrante en el presente expediente, mediante la Resolución Directoral N° 194-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 17 de octubre de 2019 (folios 093 a 101), la DFI imputo que la administrada realizaría tratamiento (recopilación) de datos personales a través de los formularios "Inscripción" y "Atención al cliente", de su sitio web: www.united.com; sin informar a los titulares de los datos requeridos por el artículo 18 de la LPDP.

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

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

62. A saber, las actuaciones de fiscalización constataron que la administrada, a través del documento denominado "Políticas de privacidad de datos de clientes" (folios 65 a 75), no informaría lo siguiente:

- i) La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán los datos (denominación del BDP y código de inscripción).
- ii) La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales.
- iii) La identidad de los destinatarios de los datos personales.
- iv) La finalidad de la transferencia de los datos personales a terceros.
- v) El tiempo de conservación de los datos personales

En ese sentido, la administrada en su condición de responsable del tratamiento de los datos del sitio web debe facilitar previamente de modo sencillo, expreso e inequívoco la información regulada en el artículo 18 de la LPDP.

63. La administrada en su escrito del 28 de noviembre de 2019 (folios 104 a 129) manifestó lo siguiente:

- i) Su política de privacidad es clara, transparente y concisa para los usuarios o cualquier tercero interesado que pueda acceder y revisar libremente el contenido, sin embargo, señala que se han empezado a realizar cambios necesarios para adaptarla.

64. Posteriormente, la administrada por escrito presentado el 27 de diciembre de 2019 señaló:

- i) UNITED ha empezado a realizar los cambios necesarios mediante los cuales se adaptarán en la "Política de Privacidad", de su sitio web, las observaciones que la DFI ha indicado respecto a que dicha información no ha sido ingresada aun en el presente proceso sancionador.
- ii) Los datos van a ser ingresados en la "Política de Privacidad de UNITED", a fin de realizar las acciones de enmienda correspondientes, acogiéndose al artículo 126 del Reglamento de la LPDP. United maneja una web a nivel mundial, y por ello la adecuación de la página web con la legislación local, implica una toma de decisiones internas, que se están coordinando a fin de lograr la mencionada incorporación lo más pronto posible.

65. Conforme a lo desarrollado en los numerales 51 a 54 de la presente resolución, el documento "Política de privacidad de datos de clientes" (<https://www.united.com/ual/es/pe/fly/privacy.html>) de la página web de la administrada omite informar:

- i) La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán los datos (denominación del BDP y código de inscripción).
- ii) La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales.
- iii) La identidad de los destinatarios de los datos personales.
- iv) La finalidad de la transferencia de los datos personales a terceros.
- v) El tiempo de conservación de los 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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

66. Consecuentemente, la administrada realiza tratamiento de datos personales sin informar a los titulares de los datos requeridos por el artículo 18 de la LPDP.

VIII. Sobre la determinación de la sanción a aplicar

67. La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, modificó el artículo 38 de la LPDP que tipificaba las infracciones a la LPDP y su reglamento, incorporando el artículo 132 al Título VI sobre Infracciones y Sanciones de dicho reglamento, que en adelante tipifica las infracciones.
68. Por su parte, el artículo 39 de la LPDP establece las sanciones administrativas calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de cero coma cinco (0,5) unidades impositivas tributarias hasta una multa de cien (100) unidades impositivas tributarias²¹, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP²².
69. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por lo siguiente:
- i) Realizar tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com, para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento a través del formulario "Atención al Cliente". Obligación establecida en el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP; infracción grave, tipificada en el literal b), numeral 2, del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
 - ii) Realizar el tratamiento de datos personales a través de los formularios "Inscripción", y "Atención al cliente", de su sitio web: www.united.com; sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP; infracción grave tipificada en el literal a), numeral 2, del artículo 132 del Reglamento de la LPDP
70. Por la existencia del concurso de infracciones detallado en la Cuestión Previa, debe reiterarse en este punto que la sanción por la responsabilidad derivada del hecho infractor en cuanto al consentimiento informado será asumida en lo

²¹ Artículo 39. Sanciones administrativas

En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT).
2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT).
3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT).

(...)

²² Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas.

Una vez iniciado el procedimiento sancionador, la Dirección de Sanciones podrá disponer, mediante acto motivado, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el referido procedimiento, con observancia de las normas aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda por una infracción a las disposiciones contenidas en la Ley y el presente reglamento, se podrán dictar, cuando sea posible, medidas correctivas destinadas a eliminar, evitar o detener los efectos de las infracciones.

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

aplicable a lo analizado en los considerados 59 al 66 de la presente Resolución Directoral.

71. Cabe señalar que esta dirección determina el monto de las multas a ser impuestas tomando en cuenta para su graduación los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248 de la LPAG. En tal sentido, debe prever que la comisión de las conductas sancionables no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción administrativa, por lo que la sanción deberá ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, observando para ello los criterios que dicha disposición señala para su graduación.
72. En el presente caso, se considera como criterios relevantes para graduar las sanciones, los siguientes:

a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de las infracciones:

Se ha evidenciado beneficio ilícito respecto a la falta de consentimiento libre respecto al tratamiento de datos de sus clientes para fines comerciales.

b) La probabilidad de detección de las infracciones:

La posibilidad de detección de la conducta acotada es alta debido a que la infracción fue detectada a raíz de la revisión de la página web.

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Las infracciones detectadas afectan el derecho fundamental a la protección de datos personales, el cual se encuentra reconocido en el artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú, siendo desarrollado por la LPDP y su reglamento.

Acerca del incumplimiento del artículo 13.5 del artículo 13 de la LPDP, debe señalarse que implica la vulneración de uno de los principios del tratamiento de datos personales, como es el principio de Consentimiento, lo que implica atentar contra la persona, al no permitírsele decidir sobre el destino y acciones a efectuar con sus datos personales.

Acerca del incumplimiento del artículo 18 de la LPDP, debe señalarse que implica la vulneración del derecho de los titulares de los datos personales a ser informados sobre el tratamiento que efectuará el responsable, al no brindarse de forma completa la información requerida por dicho artículo. Tal situación, más allá de la necesidad de contar con el consentimiento, significa el impedimento de un derecho del titular de los datos personales, perenne en cualquier circunstancia, el de ser informado sobre los pormenores del tratamiento a efectuar sobre sus datos, el cual repercute en el impedimento de ejercicio de otros derechos, dado que esta información facilita al titular de los datos personales conocer quién, para qué y cómo va utilizar sus datos personales, lo que permitirá tener el control de su información personal, característica propia del derecho fundamental a la protección de datos personales, garantía de la

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

autodeterminación informativa reconocida por el Tribunal Constitucional en la Sentencia STC 04387-2011-PHD/TC.

d) El perjuicio económico causado:

No se evidencia un perjuicio económico resultante de la comisión de las infracciones.

e) La reincidencia en la comisión de las infracciones:

La administrada no fue sancionada anteriormente por la infracción detectada.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción:

En relación a la obtención del consentimiento y el cumplimiento con el deber de información; en circunstancias regulares se debería atender lo dispuesto en la norma sin complicaciones.

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

Ha quedado probada la responsabilidad de la administrada en la comisión de las infracciones imputadas. De la misma forma no se advierten acciones de enmienda.

73. Es pertinente indicar que para imponer la sanción se tendrá en cuenta la suma de todos los hechos analizados en la presente Resolución Directoral.

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.- Declarar infundada el extremo de la imputación referida a la falta de consentimiento libre de los datos recopilados a través del formulario de inscripción al "MileagePlus".

Artículo 2.- Sancionar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, con la multa ascendente a ocho Unidades Impositivas Tributarias (8 U.I.T.), por realizar tratamiento de datos personales en su sitio web www.united.com, para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, sin obtener válidamente el consentimiento, incumpliendo con lo dispuesto en el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, infracción grave tipificada en el literal b), 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*".

Artículo 3.- Sancionar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, con la multa ascendente a doce Unidades Impositivas Tributarias (12 U.I.T.), por realizar el tratamiento de datos personales a través de los formularios "Inscripción", y "Atención

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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

al cliente", de su sitio web: www.united.com; sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP, 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".

Artículo 4.- Imponer como medidas correctivas a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, lo siguiente:

- Acreditar la modificación de su página web en lo pertinente, a fin de obtener el consentimiento valido para finalidades no vinculadas a la prestación del servicio, conforme lo dispuesto por el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP re y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP respecto al formulario "Atención al Cliente".
- Modificar la política de privacidad, con la finalidad de brindar la información requerida en el artículo 18 de la LPDP.

Para el cumplimiento de tales medidas correctivas, se otorga el plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la notificación que declare consentida o firme la presente resolución directoral.

Artículo 5.- Informar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, que el incumplimiento de las medidas correctiva señaladas constituyen la comisión de la infracción tipificada como muy grave en el literal d) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP²³.

Artículo 6.- Informar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, 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 notificación²⁴.

Artículo 7.- Informar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, que el pago de la multa será requerido una vez que la resolución que impone la sanción quede firme. En el requerimiento de pago se le otorgará diez (10) días hábiles para realizarlo y se entenderá que cumplió con pagar la multa impuesta, si antes de que

²³ **Artículo 132.- Infracciones**

Las infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, o su Reglamento se califican como leves, graves y muy graves y se sancionan con multa de acuerdo al artículo 39 de la citada Ley.

(...)

3. Son infracciones muy graves:

(...)

d) No cesar en el indebido tratamiento de datos personales cuando existiese un previo requerimiento de la Autoridad como resultado de un procedimiento sancionador o de un procedimiento trilateral de tutela."

²⁴ **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.

Resolución Directoral N° 1532-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

venza el plazo mencionado, cancela el sesenta por ciento (60%) de la multa impuesta conforme a lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP²⁵.

Artículo 8.- Notificar a UNITED AIRLINES INC. SUCURSAL DEL PERU, la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

María Alejandra González Luna
Directora de Protección de Datos Personales

MAGL/kzeb

²⁵ **Artículo 128.- Incentivos para el pago de la sanción de multa.**

Se considerará que el sancionado ha cumplido con pagar la sanción de multa si, antes de vencer el plazo otorgado para pagar la multa, deposita en la cuenta bancaria determinada por la Dirección General de Protección de Datos Personales el sesenta por ciento (60%) de su monto. Para que surta efecto dicho beneficio deberá comunicar tal hecho a la Dirección General de Protección de Datos Personales, adjuntando el comprobante del depósito bancario correspondiente. Luego de dicho plazo, el pago sólo será admitido por el íntegro de la multa impuesta.

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.