



## Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 28 de octubre de 2021

|                       |
|-----------------------|
| <b>Expediente N.º</b> |
| <b>105-2021-PTT</b>   |

**VISTO:** El documento con registro N° 088989-2021MSC el cual contiene la solicitud formulada por la señora [REDACTED] contra el Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank.

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] presentó una denuncia por actos contrarios a la Ley de Protección de Datos Personales dirigido a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la **DFI**), señalando que el 21 de febrero de 2020 solicitó el ejercicio del derecho de rectificación a sus datos personales (dirección del domicilio) en la Agencia de Camacho del reclamado, ya que no vive hace más de dos (02) años en la dirección de Jr. Rubens N° 267, San Borja.
2. Asimismo, señaló que para realizar la modificación envió un recibo de servicios de su domicilio actual ubicado en: [REDACTED], al correo corporativo de una trabajadora del Interbank; sin embargo, a pesar del cambio realizado recibió una comunicación en la que se vuelve a mencionar la dirección de San Borja.
3. En este sentido, la DFI evidenció que la pretensión de la señora [REDACTED] (en lo sucesivo la **reclamante**), era realizar una solicitud de tutela de derecho de rectificación de sus datos personales (dirección de domicilio) contra el **Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank** (en lo sucesivo el **reclamado**), por lo que de acuerdo con lo establecido en el artículo

“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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

## *Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP*

100° del Reglamento de la LPDP, la denuncia presentada fue reconducida a un procedimiento trilateral de tutela<sup>1</sup>, a través del Memorandum N° 007-2021-JUS/DGTAIPD-DFI remitido a la Dirección de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la **PPDP**).

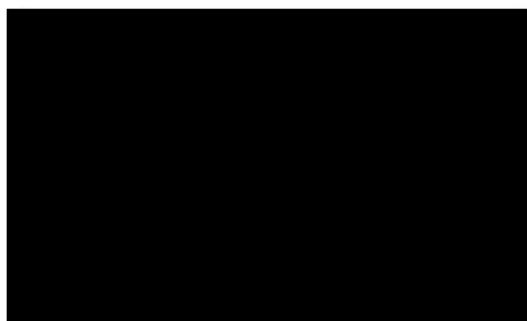
4. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
- Correos electrónicos de fechas 21 y 26 de enero de 2021 enviados por la reclamante al reclamado, reiterando la solicitud de rectificación del domicilio.
  - Correos electrónicos enviados por el Estudio Jurídico CR Cobranzas, de fechas 12 y 26 de enero de 2021, requiriendo a la reclamante el pago de una deuda.
  - Correo electrónico de fecha 21 de febrero de 2020 dirigido al correo corporativo [REDACTED] donde la reclamante adjunta un recibo de servicios.

### **II. Admisión de la reclamación.**

5. Con Cartas N° 1559-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP y N° 1561-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP, la PPDP puso en conocimiento a la reclamante y al reclamado que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación respecto al derecho de rectificación.

### **III. Contestación de la reclamación.**

6. Mediante Hoja de Trámite N° 259514-2021MSC el reclamado presentó la contestación de la reclamación señalando lo siguiente:
- Con fecha 21 de febrero de 2020 INTERBANK sí procedió a modificar su domicilio conforme se puede visualizar en las siguientes imágenes:



<sup>1</sup> Artículo 100.- Reconducción del procedimiento.

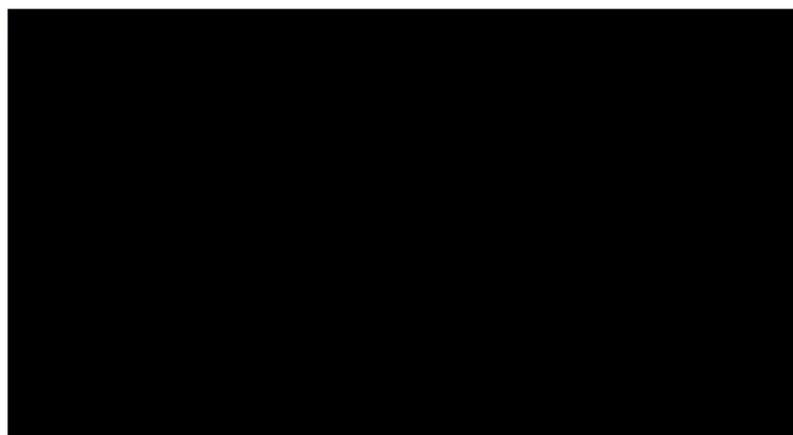
En caso que, de la denuncia presentada pueda percibirse que no se dirige a los objetivos de un procedimiento de fiscalización, sino a los de la tutela de derechos, se derivará al procedimiento correspondiente.

“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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

## Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP



- La solicitud de modificación no se efectuó en el marco del ejercicio de los derechos previstos en la LPDP sino en virtud de la relación contractual que la reclamante tiene con INTERBANK. Cabe precisar que, INTERBANK cuenta con canales de atención al cliente y también canales para que los titulares de los datos personales pueden ejercer los derechos que le confiere la LPDP.
- La modificación de la dirección solicitada por la reclamante no se realizó dentro del procedimiento de atención de derechos ARCO exigidas en el Reglamento de la LPDP, sino dentro los mecanismos internos de INTERBANK que no requieren de las formalidades exigidas en el Reglamento de la LPDP.
- Pese a que la reclamante no formuló correctamente su solicitud para atender el derecho de rectificación, INTERBANK ha procedido a actualizar la base de datos general con la información de su nuevo domicilio, tal cual se puede verificar en la siguiente imagen que corresponde a la plataforma que almacena la información de los clientes de INTERBANK:



#### IV. Competencia

7. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74<sup>2</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

<sup>2</sup> **Artículo 74 del ROF del MINJUS. - 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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda."

# Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

## V. Análisis

8. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación al ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP; dicho procedimiento se encuentra sujeto a lo dispuesto por los artículos 229 al 238 del TUO de la LPAG, según lo previsto en el primer párrafo del artículo 74 del reglamento de la LPDP.
9. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
10. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP<sup>3</sup> establece que el ejercicio de los derechos ARCO se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos o responsable del tratamiento, quedando este último obligado a dar una respuesta en los plazos previstos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP<sup>4</sup>.
11. Es así que, transcurrido el plazo sin haber recibido una respuesta o siendo denegada total o parcialmente, el titular de los datos personales queda habilitado a iniciar el procedimiento administrativo ante la DPDP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74<sup>5</sup> del Reglamento de la LPDP.

<sup>3</sup> **Artículo 73 del Reglamento de la LPDP.- Procedimiento de tutela directa.**

*“El ejercicio de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, de acuerdo a las características que se regulan en los artículos precedentes del presente título.*

*El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta, en los plazos previstos en el artículo 55 del presente reglamento, expresando lo correspondiente a cada uno de los extremos de la solicitud. Transcurrido el plazo sin haber recibido la respuesta el solicitante podrá considerar denegada su solicitud.*

*La denegatoria o la respuesta insatisfactoria habilitan al solicitante a iniciar el procedimiento administrativo ante la Dirección General de Protección de Datos Personales, de acuerdo al artículo 74 del presente reglamento.”*

<sup>4</sup> **Artículo 55 del Reglamento de la LPDP.- Plazos de respuesta.**

*“(…)*

*3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.”*

<sup>5</sup> **Artículo 74 del Reglamento de la LPDP. - Procedimiento trilateral de tutela.**

*“El procedimiento administrativo de tutela de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento, se sujeta a lo dispuesto por los artículos 219 al 228 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en lo que le sea aplicable, y será resuelto mediante resolución del Director General de Protección de Datos Personales. Contra esta resolución solo procede recurso de reconsideración, el que, una vez resuelto, agota la vía administrativa.*

*Para iniciar el procedimiento administrativo a que se refiere este artículo, sin perjuicio de los requisitos generales previstos en el presente reglamento, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela:*

1. *El cargo de la solicitud que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos.*
2. *El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.*

“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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

## Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

12. De esa forma, para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, establece que 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.
13. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que la pretensión de la reclamante está referida a ejercer el derecho de rectificación de sus datos personales (dirección de domicilio), toda vez que ya que no vive hace más de dos (02) años en la dirección de [REDACTED]
14. El derecho de rectificación puede solicitarse cuando los datos personales sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, o cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, de conformidad a lo señalado en el artículo 20 de la LPDP y deberá indicar a qué datos personales debe efectuarse la corrección, acompañando la documentación que sustente la procedencia de la rectificación solicitada, conforme lo señalado en el artículo 65 del Reglamento de la LPDP<sup>6</sup>. (El subrayado es nuestro)
15. Cabe precisar que, de acuerdo a la documentación presentada por el reclamado en el escrito de contestación de la reclamación, la DPDP verificó que, en el sistema del reclamado se encuentra registrada la dirección de la reclamante, sito en la [REDACTED]
16. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, comprende que la actuación del reclamado se dirige a establecer que ha atendido la reclamación, por lo que carecería de sentido pronunciarse sobre ella y es en ese sentido que realiza el análisis de lo expuesto.
17. Visto lo anterior, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP verificó que el reclamado procedió a efectuar la rectificación de la dirección del domicilio de la reclamante.

---

*El plazo máximo en que debe resolverse la solicitud de tutela de derechos será treinta (30) días, contado desde el día siguiente de recibida la contestación del reclamado o desde el vencimiento del plazo para formularla y podrá ampliarse hasta por un máximo de treinta (30) días adicionales, atendiendo a la complejidad del caso.  
(...)”*

<sup>6</sup> **Artículo 65 del Reglamento de la LPDP.- Rectificación.**

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

“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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

## Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

18. Ante dicha situación, cabe hacer referencia al artículo 197 del TUO de la LPAG, que establece 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 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo”.*

19. Como se aprecia, una de las formas mediante las que se puede poner fin a un procedimiento 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.
20. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela la reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuyo cese se solicitaba, carece de sentido pronunciarse, puesto que se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, de conformidad a lo establecido en el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG.
21. Finalmente, se exhorta al Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank a adoptar las medidas necesarias<sup>7</sup>, a fin de dar respuesta de manera efectiva a las solicitudes de tutela presentadas por los titulares de datos personales, en ejercicio de sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) dentro de los plazos establecidos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

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

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- Declarar IMPROCEDENTE** la solicitud presentada por la señora XXXXXXXXXX contra el **Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank**, por sustracción de la materia controvertida, toda vez que ya no se produce el tratamiento objeto de la tutela; y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

<sup>7</sup> La adopción de medidas por parte del reclamado, también deben abarcar el capacitar al personal que atiende al público sobre la normativa en protección de datos personales, a fin de orientar a los titulares de datos personales que deseen ejercer sus derechos ARCO, sobre el procedimiento a seguir, canales habilitados para presentar la solicitud, uso de formularios, plazos, etc.

“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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”

## *Resolución Directoral N° 2975-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 2°.- INFORMAR** a las partes que de acuerdo a lo establecido en los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG procede la interposición de 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**

MAGL/laym

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.”