



## Resolución Directoral N° 3383-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 30 de noviembre de 2021

Expediente N°  
163-2021-PTT

**VISTO:** El documento con registro N° 1110144-2021MSC, el cual contiene la solicitud formulada por el señor [REDACTED] contra el **Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank**.

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] presentó una denuncia ante la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la DFI), señalando lo siguiente:

*“MEDIANTE RECLAMO Nro. 32886831 SOLICITÉ A INTERBANK SE NOS REMITA la hora, el número de celular y audio del bloqueo de la tarjeta de crédito Nro. [REDACTED] REALIZADA SUPUESTAMENTE CON FECHA 05.02.2020 SIN EMBARGO CON FECHA 13 DE MAYO DE 2021, INTERBANK SOLO HA REMITIDO LA HORA Y FECHA DEL BLOQUEO NO CUMPLIENDO CON REMITIR NI LOS AUDIOS DE LA LLAMADA DE BLOQUEO DE LA TARJETA NI EL NUMERO DE CELULAR BAJO EL CUAL SE HA REALIZADO LA LLAMADA DE BLOQUEO.*

*CABE PRECISAR QUE NECESITO DICHA INFORMACIÓN A FIN DE ACTIVAR EL SEGURO DE TARJETAS DE CREDITOS NO OBSTANTE INTERBANK SE NIEGA EN ENTREGARMELOS A PESAR QUE ES INFORMACION QUE DEBEN ESTAR ARCHIVADOS”.*

2. En este sentido, mediante Memorandum N° 026-2021-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI evidenció que la pretensión del señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**), era realizar una solicitud de tutela de derecho de acceso de sus datos personales (dirección domicilio) contra el **Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank** (en adelante el **reclamado**), por lo que de acuerdo con lo

“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° 3383-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

establecido en el artículo 100° del Reglamento de la LPDP, la denuncia presentada fue reconducida a un procedimiento trilateral de tutela<sup>1</sup>.

3. El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
  - Carta de fecha 13 de mayo de 2021, emitida por el reclamado, a través del cual atienden el reclamo N° 32886831.

### **II. Observaciones a la reclamación.**

4. Con Carta N° 2182-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP notificada el 09 de noviembre de 2021, la DPDP puso en conocimiento del reclamante el Proveído N° 1, a través del cual se evaluó la documentación presentada y se efectuó la siguiente observación:
  - El reclamante no presenta el cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al reclamado, para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho de acceso.
  - El reclamante debe efectuar la petición concreta que da lugar a su solicitud, debiendo precisar si los datos personales solicitados al reclamado corresponden a su titularidad; puesto que, para el ejercicio del derecho de acceso, conforme lo establecido en la LPDP y su reglamento, es necesario que dicho derecho sea ejercido por el titular de los datos personales.
5. Conforme con lo establecido por el numeral 4 del artículo 143 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**), se le otorgó el plazo de diez (10) días hábiles para subsanar la observación.

### **III. Competencia.**

6. 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>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.

<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° 3383-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

## IV. Análisis.

### Requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

7. El artículo 74<sup>3</sup> del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, el **Reglamento de la LPDP**) establece que, para iniciar el procedimiento administrativo trilateral de tutela, 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.
8. En cuanto al cargo de la solicitud de tutela directa que previamente el titular de los datos personales debe dirigir al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, en ejercicio de sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), de conformidad al artículo 73 del Reglamento de la LPDP<sup>4</sup>; la DPDP advirtió que en el presente caso el reclamante no acreditó haber presentado la solicitud de tutela a la reclamada.

---

<sup>3</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.*

*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>4</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.  
(...)”*

“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° 3383-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

### Incumplimiento de la subsanación a la observación efectuada por la DPDP.

9. Conforme con lo establecido por los numerales 232.1 y 232.2 del artículo 232 del TUO de la LPAG, la reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el artículo 124<sup>5</sup> del TUO de la LPAG y deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.

#### **“Artículo 232.- Contenido de la reclamación**

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

*232.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.*

*(...)”*

10. Asimismo, teniendo en consideración que el artículo 74 del Reglamento de la LPDP establece que, para iniciar el procedimiento administrativo trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela 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.
11. En tal sentido, para considerar que el derecho invocado por el reclamante no ha sido atendido, éste debe acreditar haber presentado la solicitud de tutela directa al canal habilitado por la reclamado.
12. Al respecto, de la revisión de la documentación presentada por el reclamante para dar inicio al procedimiento trilateral de tutela, se advirtió que no adjuntó la solicitud de tutela directa remitida previamente al reclamado; por lo cual, la DPDP mediante el Proveído N° 1 efectuó la siguiente observación:
- El reclamante no presenta el cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al reclamado, para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho de acceso.
  - El reclamante debe efectuar la petición concreta que da lugar a su solicitud, debiendo precisar si los datos personales solicitados al reclamado corresponden a su titularidad; puesto que, para el ejercicio del derecho de acceso, conforme lo establecido en la LPDP y su reglamento, es necesario que dicho derecho sea ejercido por el titular de los datos personales.

<sup>5</sup> **Artículo 124 numerales 1, 2 y 3 del TUO de la LPAG. - Requisitos de los escritos**

*“Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:*

*1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.*

*2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.*

*3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.*

*(...)”*

“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° 3383-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

13. En consecuencia, habiendo vencido el plazo otorgado con fecha 23 de noviembre de 2021<sup>6</sup>, sin que el reclamante haya subsanado la observación advertida por la DPDP, se considera como no presentada la solicitud o formulario de reclamación, de conformidad a lo establecido en el numeral 4 del artículo 136 del TUO de la LPAG<sup>7</sup>.

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

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Declarar **IMPROCEDENTE** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra la **Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank**, por no haber subsanado la observación advertida dentro del plazo legal; procediéndose a su archivo definitivo.

**Artículo 2°.- INFORMAR** que, contra esta resolución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución directoral, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

**Artículo 3°.- NOTIFICAR** al interesado la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/laym

---

<sup>6</sup> La carta N° 2182-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP fue notificada al reclamante con fecha 09 de noviembre de 2021.

<sup>7</sup> **Artículo 136 del TUO de la LPAG.- Observaciones a documentación presentada.**

*(...)*

*136.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado."*

"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."