VERSIÓN PÚBLICA

REPÚBLICA DEL PERÚ

Resolución Directoral N° 1165-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 31 de marzo de 2022

Expediente N°
218-2021-PTT

VISTO: El documento con registro N° 324936-2021MSC, el cual contiene la solicitud formulada por la señora [redacted] contra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Se advierte del formulario dirigido a la Dirección de Protección de Datos Personales[1] (en lo sucesivo **DPDP**) que la señora [redacted] (en adelante la **reclamante**), presentó una reclamación contra la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda.** (en adelante la **reclamada**) consignando el derecho de cancelación como el derecho por el cual solicita tutela.

2. La reclamante señaló que tiene una deuda con la reclamada de S/. 945 soles y desea cancelarla, por lo que se ha estado intentando comunicar para ello; sin embargo, no ha podido hacerlo y dicha situación la perjudica para acceder a un préstamo en el sistema financiero. Por tanto, solicita se retiren sus datos personales del sistema financiero al encontrarse en calificación de pérdida, estando registrada en Sentinel y Equifax.

3. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:

   - Correos electrónicos de fecha 08 y 10 de noviembre de 2021 dirigido a la dirección electrónica coopac.rsmp.en.disolucion@gmail.com, a través del

[1] Cabe señalar que, con fecha 22 de junio de 2017 se publicó el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del cual en el artículo 74 se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.

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

cual la hija de la reclamante señala que desean comunicarse para poder cancelar la deuda.

- Correo electrónico de fecha 10 de noviembre de 2021 dirigido a la dirección electrónica coopac.rsmp.en.disolucion@gmail.com, a través del cual la reclamante señala que desea comunicarse para poder cancelar la deuda de S/. 945 soles, toda vez que necesita la carta de cancelación.

II. Observaciones a la reclamación.

4. Con Carta Nº 117-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP notificada el 19 de enero de 2022, la DPDP puso en conocimiento de la reclamante el Proveído N° 1, a través del cual se evaluó la documentación presentada y se efectuaron las siguientes observaciones:

- En la solicitud presentada por la reclamante se consigna como empresa reclamada a "Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda."; sin embargo, según se advierte del nombre de la dirección de correo electrónico coopac.rsmp.en.disolucion@gmail.com, dicha empresa se encontraría en proceso de disolución; motivo por el cual, la reclamante debe precisar la razón social actual de la empresa reclamada[2], conforme lo establecido en el numeral 1 del artículo 232 del TUO de la LPAG.
- La reclamante debe efectuar la petición concreta que da lugar a su solicitud de procedimiento trilateral, debiendo precisar si su solicitud está referida al ejercicio del derecho de cancelación o supresión de sus datos personales, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20 de la LPDP y 65 del Reglamento de la LPDP; o, por el contrario, su solicitud está referida a disponer de los canales habilitados para efectuar la cancelación de la deuda de S/. 945 soles.
- En caso la petición de la reclamante se refiera al ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20 de la LPDP y 65 del Reglamento de la LPDP, deberá presentar el cargo de la solicitud de tutela que, previamente a la fecha de presentación de la solicitud de procedimiento trilateral de tutela, envió a la reclamada, para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho de cancelación de datos personales, o el documento que contenga la respuesta del responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere o no satisfactoria, de haberla recibido.

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.

[2] Cabe indicar que, en el formulario de reclamación se consigna como RUC de la reclamada el Nº 10072996025, el cual según la búsqueda efectuada en la página de la SUNAT pertenece a la señora Kimerly Luz Judith Benavente Rubina, persona natural sin negocio.

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

III. Escrito presentado por la reclamante.

6. Con documento con registro N° 24569-2022MSC, la reclamante presentó un escrito señalando que:
   - La Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda. se encuentra en disolución, con RUC Nº 20111638315, la cual se encuentra actualmente habida, de igual manera la señora [redacted] encargada de dicha Cooperativa, con RUC Nº [redacted]
   - La razón social de la reclamada es "Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda.", indicando como representante a, para lo cual adjunta las capturas de pantallas de las Consultas de RUC de la reclamada y de su representante.
   - Su petición está referida al derecho de supresión o cancelación, toda vez que está solicitando la supresión de sus datos personales de las centrales de riesgo, ya que le es imposible acceder a alguna comunicación con dicha cooperativa para poder realizar la cancelación de la deuda de S/. 945 soles, situación que la perjudica.
   - En cuanto al cargo de solicitud de tutela enviada a la reclamada en ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, la reclamante adjunta una captura de pantalla dirigida al correo electrónico coopac.rsmp.en.disolucion@gmail.com con fechas 08 y 10 de noviembre de 2021, con asunto "Me comunico para pagar deuda", en el cual se verifica el siguiente mensaje: *"NECESITO COMUNICARME CON LAS SRAS ENCARGADAS DE LA COOPERATIVA SAN MARTIN POR FAVOR PARA VER EL CASO DE MI SRA. MADRE* [redacted] *DNI:* [redacted] *QUE FIGURA CON UNA DEUDA EN DICHA COOPERATIVA Y PODER CANCELAR DICHA DEUDA. POR FAVOR.. VENGO BUSCANDO COMUNICARME CON UDS DESDE INICIO DE AÑO. POR FAVOR LLAMAR AL* [redacted] *SRA.* [redacted] *TENGA BUENAS TARDES. GRACIAS.".* Asimismo, se advierten dos correos electrónicos más dirigidos a la reclamada, cuyas fechas no son visibles, con los asuntos "Me comunico para pagar deuda" y "Deseo cancelar deuda" con el mismo mensaje enviado los días 08 y 10 de noviembre de 2021. Adicionalmente, se verifica otro correo electrónico dirigido a la reclamada con fecha 10 de noviembre de 2021, con el siguiente mensaje *"Señores, les saluda la sra.* [redacted] *para solucionar la deuda con ustedes la suma de 945 soles ,como ubicarlos ,aquien debo pagar ,necesito la carta de cancelacion ,espero respuesta gracias." (sic)*

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[3] del

[3] **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:
(…)

"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."

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

V. Análisis.

8. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP[4] 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[5].

9. 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 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**).

10. El artículo 74 Reglamento de la LPDP[6] establece que, para iniciar el procedimiento administrativo trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela:

---

b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

[4] **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."

[5] **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.

[6] **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 Nº 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 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."

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.

11. 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[7].

12. Asimismo, 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[8] 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.*
> *(…)"*

13. Al respecto, la DPDP advirtió que en el presente caso la reclamante no habría cumplido con algunos requisitos, por lo que, mediante Proveído Nº 1 efectuó las siguientes observaciones.

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.
(…)"

[7] **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.
(…)"

[8] **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 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."

- En la solicitud presentada por la reclamante se consigna como empresa reclamada a "Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda."; sin embargo, según se advierte del nombre de la dirección de correo electrónico coopac.rsmp.en.disolucion@gmail.com, dicha empresa se encontraría en proceso de disolución; motivo por el cual, la reclamante debe precisar la razón social actual de la empresa reclamada[9], conforme lo establecido en el numeral 1 del artículo 232 del TUO de la LPAG.
- La reclamante debe efectuar la petición concreta que da lugar a su solicitud de procedimiento trilateral, debiendo precisar si su solicitud está referida al ejercicio del derecho de cancelación o supresión de sus datos personales, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20 de la LPDP y 65 del Reglamento de la LPDP; o, por el contrario, su solicitud está referida a disponer de los canales habilitados para efectuar la cancelación de la deuda de S/. 945 soles.
- En caso la petición de la reclamante se refiera al ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 20 de la LPDP y 65 del Reglamento de la LPDP, deberá presentar el cargo de la solicitud de tutela que, previamente a la fecha de presentación de la solicitud de procedimiento trilateral de tutela, envió a la reclamada, para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho de cancelación de datos personales, o el documento que contenga la respuesta del responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere o no satisfactoria, de haberla recibido.

14. En tal sentido, si bien la reclamante presentó su escrito pretendiendo subsanar las observaciones efectuadas, de la revisión de la documentación presentada por la reclamante para dar inicio al procedimiento trilateral de tutela, se advirtió que no adjuntó el cargo de la solicitud de tutela en ejercicio del derecho de cancelación de datos personales que previamente envió a la reclamada, puesto que tal como se advierte de las capturas de pantallas de los correos electrónicos enviados a la reclamada en distintas oportunidades, las comunicaciones de la reclamante hacen referencia a la intención de poder pagar la deuda de S/. 945 soles a la reclamada, no al ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, conforme los artículos 20 de la LPDP y 65 del Reglamento de la LPDP.

15. En consecuencia, al advertirse que la reclamante no ha 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[10].

---

[9] Cabe indicar que, en el formulario de reclamación se consigna como RUC de la reclamada el Nº 10072996025, el cual según la búsqueda efectuada en la página de la SUNAT pertenece a la señora Kimerly Luz Judith Benavente Rubina, persona natural sin negocio.

[10] **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 apersone 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 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."

16. Finalmente, se le informa a la reclamante que mediante la Resolución SBS Nº 3275-2020[11], el Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, declaró la disolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda. y designó a [redacted], como administradoras temporales principal y alterna, respectivamente, con quienes deberá comunicarse previamente para efectuar la cancelación de la deuda, para posteriormente a ello, iniciar el trámite del retiro de sus datos personales en las centrales de riesgo.

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 la señora [redacted] contra la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Residencial San Martín de Porres Ltda.**, por no haber subsanado la observación advertida; procediéndose a su archivo definitivo.

Artículo 2°.- INFORMAR a la señora [redacted] 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 a la interesada la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym

[11] Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 28 de diciembre de 2020.

"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."