



## *Resolución Directoral N° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-PPDP*

<b>Expediente N°</b>
<b>212-2021-JUS/DGTAIPD-PAS</b>

Lima, 27 de octubre de 2022

### **VISTOS:**

El Informe N° 043-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 6 de abril de 2022<sup>1</sup>, 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 Fiscalización N° 116-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 10 de julio de 2020<sup>2</sup>, se dispuso efectuar una fiscalización al sitio web <http://www.estheticperu.com/clinica>, de Bio Esthetic Medical Center Perú S.A.C. (en adelante, la administrada), a fin de verificar el cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).
2. En mérito de ello, el personal de la DFI realizó la verificación de dicha página en la misma fecha, de acuerdo con lo consignado en el "Documento de Registro de Información"<sup>3</sup>.
3. Las imágenes de los formularios de dicho sitio web así como la ubicación del servidor de datos de dicho sitio web en los Estados Unidos de América, se incluyeron en el Informe Técnico N° 185-2020-DFI-VARS<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Folios 118 al 130

<sup>2</sup> Folio 2

<sup>3</sup> Folio 3

<sup>4</sup> Folios 4 al 6

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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

4. Por medio del Oficio N° 727-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 17 de agosto de 2020<sup>5</sup>, se remitió a la administrada los documentos mencionados y se le solicitó informar si cuenta con consentimiento de los titulares de las imágenes publicadas en su sitio web. Este requerimiento de información no tuvo respuesta.
5. Por medio del Informe de Fiscalización N° 256-2020-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM del 13 de noviembre de 2020<sup>6</sup>, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización, concluyendo que se han determinado preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo establecido en la LPDP y su reglamento.
6. Entre dichas circunstancias, se mencionó haber constatado en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, RNPDP), que la administrada no contaba con la inscripción de los bancos de datos personales correspondiente a su libro de reclamaciones.
7. Dicho informe de fiscalización fue notificado a la administrada a través del Oficio N° 1202-2020-JUS/DGTAIPD-DFI el 25 de noviembre de 2020.
8. El 30 de junio de 2021<sup>7</sup>, personal de la DFI reiteró la consulta al RNPDP, verificando que la administrada aún no contaba con inscripciones de bancos de datos personales de sus titularidad.
9. Mediante el escrito ingresado con el Registro N° 1133156 del 25 de agosto de 2021<sup>8</sup>, la administrada informó sobre las acciones que emprendió para subsanar las observaciones del mencionado informe de fiscalización, puntualizando que no cuentan con un libro de reclamaciones virtual para su sitio web, solo teniendo su versión física, utilizada en su local.
10. El 26 de agosto de 2021<sup>9</sup>, personal de la DFI consultó con el personal de 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), acerca de las inscripciones en el RNPDP de titularidad de la administrada.
11. El 19 de enero de 2022<sup>10</sup>, personal de la DFI volvió a consultar el RNPDP, a fin de verificar las inscripciones en el RNPDP de titularidad de la administrada, tomando conocimiento de las resoluciones directorales correspondiente.
12. En esa misma fecha, dicho personal accedió al sitio web de la administrada, verificando que este y sus formularios, se encuentran inhabilitados<sup>11</sup>

---

<sup>5</sup> Folios 8 al 10

<sup>6</sup> Folios 11 al 18

<sup>7</sup> Folios 27 al 28

<sup>8</sup> Folios 41 al 55

<sup>9</sup> Folios 56 al 59

<sup>10</sup> Folios 60 al 74

<sup>11</sup> Folio 75

## *Resolución Directoral N° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

13. Por medio de la Resolución Directoral N° 012-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de enero de 2022<sup>12</sup>, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por, presuntamente, no haber inscrito en el RNPDP el banco de datos personales correspondiente al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP; lo cual configuraría la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 de dicho reglamento.
14. Mediante la Cédula de Notificación N° 063-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, se notificó dicha resolución directoral a la administrada el 27 de enero de 2022<sup>13</sup>.
15. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 34420 del 2 de febrero de 2022<sup>14</sup>, la administrada presentó sus descargos, reconociendo su responsabilidad y señalando haber solicitado la inscripción del banco de datos personales del libro de reclamaciones.
16. A su vez, mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 115988 del 4 de abril de 2022<sup>15</sup>, la administrada informó haber obtenido la inscripción del mencionado banco de datos personales, otorgada con la Resolución Directoral N° 1192-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP.
17. Mediante el Informe N° 043-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI remitió 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 imponer a la administrada la multa de cero coma setenta y seis unidades impositivas tributarias (0,76 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
18. Mediante la Resolución Directoral N° 084-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 6 de abril de 2022<sup>16</sup>, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
19. Dichos documentos fueron notificados a la administrada a través de la Cédula de Notificación N° 357-2022-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>17</sup>.
20. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 133913 del 18 de abril de 2022<sup>18</sup>, la administrada presentó sus alegatos contra el informe de instrucción mencionado, refiriéndose al monto de la multa propuesta.

## **II. Competencia**

21. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo

---

<sup>12</sup> Folios 76 al 89

<sup>13</sup> Folios 90 al 93

<sup>14</sup> Folios 95 al 108

<sup>15</sup> Folios 110 al 117

<sup>16</sup> Folios 131 al 134

<sup>17</sup> Folios 135 al 138

<sup>18</sup> Folios 140 al

## *Resolución Directoral N° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.

22. 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**

23. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el 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), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
24. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos y a iniciativa voluntaria por parte de la administrada<sup>19</sup>, sin provenir del mandato de la autoridad a través de algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón<sup>20</sup>.
25. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG<sup>21</sup>, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP<sup>22</sup>.

---

#### <sup>19</sup> **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.

<sup>20</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

#### <sup>21</sup> **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.

#### <sup>22</sup> **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.

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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

26. Por supuesto, la efectividad de los actos de enmienda mencionados, de acuerdo con el objetivo de las normas de protección de datos personales y del procedimiento administrativo, dependerá de su capacidad de diluir la trascendencia y los efectos antijurídicos de la conducta infractora, reparando la situación al punto de acercarla lo más posible al estado anterior al hecho infractor.
27. Dicha situación deberá evaluarse con mayor atención en los casos donde el hecho infractor, aparte de haberse consumado, haya tenido efectos dañinos que excedan de la capacidad de control del presunto infractor, haciendo imposible la subsanación total del mismo.

#### **IV. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección**

28. 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.  
(...)*

29. 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.”*

30. 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](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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

autoridad sancionadora o resolutora, situaciones que implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.

31. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora, así como 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 se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.
32. 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; teniendo en cuenta la su naturaleza no vinculante de dicho informe, y sin que con ello se configure una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
33. 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 valoración como presuntas infracciones respecto de aquella que la autoridad instructora efectuó.

### **V. Segunda cuestión previa: Sobre el reconocimiento de la infracción, la enmienda del hecho infractor y sus efectos como atenuante de la responsabilidad administrativa**

34. En sus descargos, la administrada presenta su reconocimiento por la infracción detectada, acogiéndose a lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 de la LPAG, de seguimiento obligatorio y no solo supletorio, transcrito a continuación:

***“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.”*

*(el subrayado es nuestro)*

35. A entender de la administrada, el reconocimiento de la infracción, conjuntamente con las acciones de enmienda, implicaría una reducción de más del 50% del monto de la multa a imponer.

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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

36. Esta Dirección coincide con la administrada respecto de la aplicación de dicha disposición de la LPAG, como estableció en los considerandos 22 al 26 de la presente resolución directoral, lo cual debe complementar
37. Cuando en la norma precitada de la LPAG se acoge la reducción de las multas en caso del mencionado reconocimiento, debe entenderse que el descuento a efectuar por el mero reconocimiento tiene como tope la mitad del importe de la multa (*"hasta por un monto no menor"*).
38. Ello debe entenderse porque el segundo párrafo del literal a) del numeral 2 del artículo 257 de la LPAG, habla de la reducción de la multa a imponer originalmente y del límite hasta el cual puede llegar el descuento, marcando como tal el 50%.
39. La literalidad de esa disposición otorga a la administración la potestad de regular y determinar el monto a descontar por el reconocimiento, tomando en cuenta otras circunstancias particulares de los hechos infractores, así como otros criterios de atenuación de responsabilidad; ello, en el caso de estos procedimientos sancionadores en materia de protección de datos personales, se desarrolla tanto a través de las disposiciones aplicables del Reglamento de la LPDP y más específicamente, con la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS (en adelante, la Metodología para el Cálculo de Multas)<sup>23</sup>.
40. Al respecto, debe reiterarse que las normas mencionadas en considerandos anteriores desarrollan la forma de determinar los descuentos sobre las multas, teniendo en cuenta los criterios establecidos con el principio de Razonabilidad de la potestad sancionadora del artículo 248 de la LPAG, lo establecido sobre el reconocimiento expreso y espontáneo, así como lo desarrollado respecto de las acciones de enmienda.
41. Por consiguiente, debe concluirse que la aplicación del literal a) del numeral 2 del artículo 257 de la LPAG y el artículo 126 del Reglamento de la LPDP no son excluyentes, siendo en realidad complementarios, pues la norma reglamentaria (complementada, a su vez, por la Metodología para el Cálculo de Multas) permite desarrollar lo encomendado por la norma legal, al dejar esta un tope máximo para la reducción en los casos de mero reconocimiento de la infracción (la cual no debe pasar del 50% del monto correspondiente), el cual puede complementarse con los criterios del principio de Razonabilidad, así como con la evaluación de las acciones de enmienda.

### **VI. Cuestiones en discusión**

42. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
  - 42.1 Si la administrada es responsable por no haber inscrito en el RNPDP el banco de datos personales correspondiente al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP.

---

<sup>23</sup> Documento disponible en: <https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/>

## *Resolución Directoral N° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

- 42.2 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, según lo previsto en el 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, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.
- 42.3 De ser el caso, determinar 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**

#### **Sobre la omisión de inscripción del banco de datos personales relativo al libro de reclamaciones de la administrada, ante el RNPDP**

43. El artículo 34 de la LPDP dispone la creación del RNPDP, que tiene entre sus finalidades inscribir los bancos de datos personales de administración pública o privada<sup>24</sup>; así también, permite que cualquier ciudadano realice en él consultas sobre la existencia y finalidad de los bancos de datos personales inscritos, así como sobre la identidad y domicilio de sus titulares.
44. Por su parte, el artículo 78 del Reglamento de la LPDP establece el carácter obligatorio de la inscripción en el mencionado registro de los bancos de datos personales que las entidades generen:

***“Artículo 78.- Obligación de inscripción.***

*Las personas naturales o jurídicas del sector privado o entidades públicas que creen, modifiquen o cancelen bancos de datos personales están obligadas a tramitar la inscripción de estos actos ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.*

*(...)*”

45. En las actuaciones de fiscalización, se constató la actividad comercial de la administrada desarrollada a través de su sitio web, sin que ello obste de su atención presencial.
46. Dicha situación propicia la obligación, a cargo de la administrada, de contar con un libro de reclamaciones, de acuerdo con el artículo 150 de la Ley N° 29751, Código de Defensa y Protección del Consumidor:

---

<sup>24</sup> **Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**

**“Artículo 34. Registro Nacional de Protección de Datos Personales**

Créase el Registro Nacional de Protección de Datos Personales como registro de carácter administrativo a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, con la finalidad de inscribir en forma diferenciada, a nivel nacional, lo siguiente:

1. Los bancos de datos personales de administración pública o privada, así como los datos relativos a estos que sean necesarios para el ejercicio de los derechos que corresponden a los titulares de datos personales, conforme a lo dispuesto en esta Ley y en su reglamento.

(...)

Cualquier persona puede consultar en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales la existencia de bancos de datos personales, sus finalidades, así como la identidad y domicilio de sus titulares y, de ser el caso, de sus encargados.”

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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **“Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

*Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.”*

47. Por su parte, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, contiene en su artículo 3, las siguientes definiciones:

**“3.1. Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público

**3.2 Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (...)

**3.3. Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

**3.4. Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.”

48. De lo expuesto, se aprecia que la finalidad del tratamiento de datos personales efectuado por medio de un libro de reclamaciones, no se limita solo a la gestión de las ventas efectuadas y los reclamos que de ellas puedan derivar, sino también se aplica a cuestiones no relacionadas con la transacción comercial en sí misma, como la atención al público no necesariamente comprador o por ejemplo, la disfuncionalidad del sitio web que influya negativamente en la experiencia de acceso al mismo.
49. Durante la fiscalización e instrucción en el presente caso, la administrada informó que contaba con un libro de reclamaciones, solo en formato físico, hecho que a entender de esta Dirección, incentiva la obligación de inscribir el banco de datos personales ante el RNPDP, pues el mismo, sin importar su soporte, se ajustaba a lo que en el artículo 2 de la LPDP se define como tal.

## *Resolución Directoral N° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

50. Dicha finalidad dista de la correspondiente al banco de datos personales “Usuarios del sitio web”, inscrito con el Código N° 21193 con la Resolución Directoral N° 2935-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP, así como de los usos previstos, que se transcriben a continuación:

### **“Artículo 2. Definiciones**

*Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:*

**1. Banco de datos personales.** *Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.”*

51. En sus comunicaciones, la administrada reconoció su responsabilidad sobre la infracción e informó sobre la inscripción de dicho banco de datos personales.
52. Comprobada dicha situación, así como el efectivo otorgamiento de la inscripción de dicho banco de datos personales, se debe entender esta inscripción como una acción de enmienda que conlleva la atenuación de la responsabilidad.
53. Sin perjuicio de la generalidad desarrollada, es pertinente señalar que en este procedimiento, se accedió nuevamente al sitio web de la administrada el 24 de octubre de 2022, verificando que la situación del 19 de enero de 2022 respecto del sitio web (inhabilitación) permanecía igual.
54. Es pertinente señalar que durante el procedimiento de este caso específico, se verificó la falta de funcionamiento del sitio web, lo cual implica que para enero de 2022, había cesado el tratamiento de datos personales vinculado a los libros de reclamaciones, evidenciándose en este caso específico, la falta de actividades comerciales de la administrada.
55. Teniendo tales circunstancias claras, esta Dirección considera que la administrada habría subsanado el hecho infractor, con el cese el tratamiento de datos personales que hubiera requerido la inscripción de un banco de datos personales, configurándose una situación de exención de responsabilidad, de acuerdo con el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

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.-** Eximir de responsabilidad a Bio Esthetic Medical Center Perú S.A.C. respecto de la presunta comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, en lo referido a la inscripción del banco de datos personales vinculado al libro de reclamaciones de su titularidad.

**Artículo 2.-** Archivar el presente procedimiento.

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° 3578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 3.-** Notificar Bio Esthetic Medical Center Perú S.A.C. la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/rvr

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.