



## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP

<b>Expediente N°</b>
<b>123-2019-JUS/DGTAIPD-PAS</b>

Lima, 10 de mayo de 2021

### VISTOS:

El Informe N° 072-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 27 de julio de 2020<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 el Proveído del 30 de enero del 2019<sup>2</sup>, la DFI dispuso iniciar actividad de fiscalización a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (en adelante, **la administrada**), de acuerdo con lo recomendado en las conclusiones del Informe de Fiscalización N° 164-2018-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM del 18 de noviembre de 2018, emitido como resultado de la fiscalización efectuada a Ideas Diferentes S.A.C., iniciada el 8 de mayo de 2018, a fin de determinar si la administrada cuenta con el consentimiento de los titulares de los datos personales que le permita transferirlos a esta última empresa para que realice actividades de telemarketing, abriendo el expediente de fiscalización N° 021-2019-DFI.
2. Para efectuar tal actividad de fiscalización, se trasuntaron a dicho expediente copias simples de la documentación relativa al tratamiento de los datos personales transferidos por la administrada a Ideas Diferentes S.A.C., contenida el expediente N° 045-2018-DFI<sup>3</sup>, y se remitió copia de tal documentación a la administrada, a través del Oficio N° 177-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 6 de febrero de 2019<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Folios 411 a 421

<sup>2</sup> Folio 1

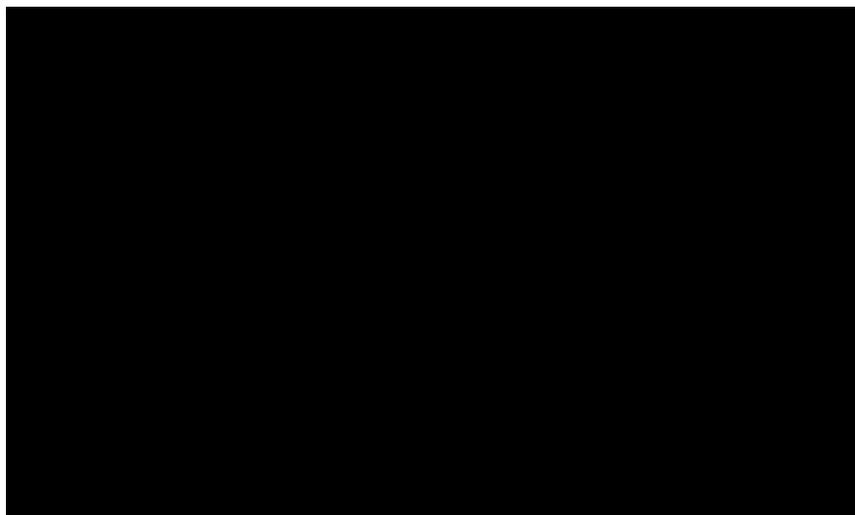
<sup>3</sup> Folios 2 a 78

<sup>4</sup> Folio 80

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

3. Cabe señalar que, entre la documentación trasuntada, se incluyen grabaciones de llamadas de venta de tarjetas de crédito de la administrada.
4. Por su parte, debe indicarse que en el Informe de Fiscalización N° 170-2018-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM del 28 de noviembre de 2018, emitido como resultado de la fiscalización a Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. - Gescob S.R.L. (iniciada el 14 de mayo de 2018), se había recomendado iniciar actividades de fiscalización a la administrada, a fin de determinar si cuenta con el consentimiento de los titulares de los datos personales que le permita transferirlos a esta última empresa para que realice actividades de telemarketing, obteniendo grabaciones de ventas telefónicas de las tarjetas de crédito de la administrada<sup>5</sup>.
5. A fin de proseguir con la fiscalización a la administrada, por medio del Oficio N° 201-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 2 de marzo de 2019<sup>6</sup>, se requirió a esta remitir el consentimiento obtenido (documento y/o audio) de las siguientes personas (con quienes ya se había comunicado, para utilizar sus datos personales con fines comerciales:



6. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 21293-2019 del 26 de marzo de 2019<sup>7</sup>, la administrada dio respuesta a dicho requerimiento, especificando que en la lista de nombres, existían discrepancias entre los números de DNI de [REDACTED] por lo que la información correspondiente a estas personas se remitiría cuando se corrijan las señaladas discrepancias.
7. Por su parte, en las resoluciones directorales N° 51-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del expediente N° 129-2018-PAS (referida al inicio de procedimiento administrativo sancionador a Ideas Diferentes S.A.C.) del 30 de abril de 2019, y N° 70-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del expediente N° 133-2018-PAS (concerniente a los resultados de la fiscalización realizada a Gestión de Cobranzas y Recuperos

---

<sup>5</sup> Folio 258

<sup>6</sup> Folio 82

<sup>7</sup> Folios 83 a 85

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

S.R.L. – Gescob S.R.L.) del 8 de abril de 2019, se dispuso iniciar acciones de fiscalización a la administrada para determinar si corresponde el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, de acuerdo con lo recomendado en los informes de fiscalización mencionados.

8. En vista de ello, mediante el Proveído del 10 de mayo del 2019<sup>8</sup>, la DFI dispuso trasuntar al expediente copias fedateadas de las piezas procesales relativas al tratamiento de los datos personales transferidos por la administrada a las empresas Ideas Diferentes S.A.C. y Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L., contenidas en los expedientes de sus respectivas fiscalizaciones. Así también, se dispuso notificar a la administrada dicho proveído y las copias mencionadas, lo que se efectuó por medio del Oficio N° 524-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 25 de junio de 2019<sup>9</sup>.
9. Mediante el Informe de Fiscalización N° 125-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-AARM del 12 de agosto de 2019<sup>10</sup>, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, 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 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, **LPDP**) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, **Reglamento de la LPDP**). Dicho informe fue notificado a la administrada a través del Oficio N° 702-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 27 de agosto de 2019<sup>11</sup>.
10. Mediante la Resolución Directoral N° 018-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 31 de enero de 2020<sup>12</sup>, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por la supuesta comisión de las siguientes infracciones:
  - a) **Hecho imputado N° 1:** Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica (gestión encargada a las empresas Ideas Diferentes S.A.C. y Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L.), sin brindarles información sobre el tratamiento de sus datos personales, según lo requerido en el artículo 18 de la LPDP. Dicha situación configuraría la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: "*No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento*".
  - b) **Hecho imputado N° 2:** Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, en las siguientes situaciones:
    - i. Dar tratamiento a los datos personales de los clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, con fines publicitarios, sin obtener para ello el consentimiento informado.

---

<sup>8</sup> Folio 86

<sup>9</sup> Folio 279

<sup>10</sup> Folios 284 a 289

<sup>11</sup> Folio 291

<sup>12</sup> Folios 293 a 300

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

ii. Dar tratamiento a datos personales con la finalidad de comercializar sus tarjetas de crédito, sin haber obtenido el consentimiento de sus titulares para tal fin en algunos casos, o habiéndolo obtenido de forma no válida en otros casos.

Dicha situación configuraría la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: "*Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento*".

11. A través del Oficio N° 102-2020-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>13</sup> se notificó el 18 de febrero de 2020 a la administrada dicha resolución directoral.
12. Por medio del escrito ingresado el 12 de marzo de 2020 (Hoja de trámite N° 16418-2020MSC)<sup>14</sup>, la administrada presentó sus descargos ante las imputaciones efectuadas, adjuntando documentación.
13. Por medio del escrito ingresado por mesa de partes virtual el 9 de julio de 2020 (Registro N° 023357-2020MSC)<sup>15</sup>, solicitó que se le notifique los documentos del presente procedimiento administrativo sancionador a las direcciones de correo electrónico señaladas en dicho escrito.
14. Mediante Resolución Directoral N° 078-2020-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>16</sup> del 27 de julio de 2020, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
15. Mediante Informe N° 072-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 27 de julio de 2020<sup>17</sup>, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción, remitiendo a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DPDP**) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando:
  - i) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a veinticinco (25) U.I.T. por el cargo detallado en el Hecho Imputado N° 01; infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
  - ii) Imponer sanción administrativa de multa ascendente a treinta y cinco (35) U.I.T. por el cargo detallado en el Hecho Imputado N° 02; infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
16. Dicho informe fue notificado a la administrada conjuntamente con la Resolución Directoral N° 078-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, a través del Oficio N° 607-2020-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>18</sup>.

---

<sup>13</sup> Folio 301 a 302

<sup>14</sup> Folios 303 a 404

<sup>15</sup> Folio 406

<sup>16</sup> Folios 407 a 409

<sup>17</sup> Folios 411 a 421

<sup>18</sup> Folio 410

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

17. Por medio de los escritos ingresados el 18 de agosto de 2020 (Registro N° 29566-2020MSC)<sup>19</sup> y el 19 de agosto de 2020 (Registro N° 29819-2020MSC)<sup>20</sup>, la administrada presentó sus descargos ante el mencionado informe final de instrucción, adjuntando la documentación relacionada, detallando sobre las enmiendas implementadas, y solicitando que se le conceda el uso de la palabra para informe oral.
18. Asimismo, por medio del escrito ingresado el 7 de octubre de 2020 (Registro N° 44723-2020MSC)<sup>21</sup>, la administrada complementó su anterior comunicación, tocando cuestiones referentes a la atenuación de la responsabilidad y la aplicación de las multas.
19. El 15 de octubre de 2020 se realizó de forma virtual el informe solicitado por la administrada.
20. Por medio del escrito ingresado el 27 de octubre de 2020 (Registro N° 55262-2020MSC)<sup>22</sup>, la administrada remitió información sobre las medidas de enmienda implementadas en sus procesos, detallando sus procesos de fiscalización de cumplimiento post venta.
21. Mediante la Resolución Directoral N° 81-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP<sup>23</sup> del 21 de enero de 2021 se resolvió ampliar por tres (3) meses el plazo de caducidad para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, plazo adicional que se comenzará a contar desde el 12 de febrero de 2021; así también, se requirió a la administrada presentar sus ingresos brutos anuales, correspondientes al ejercicio anterior, consignados en la Declaración Jurada Anual para el Impuesto a la Renta y confirmar las direcciones de correo electrónico autorizadas para recibir notificaciones. Dicha resolución directoral fue notificada por medio de la Carta N° 174-2021-JUS/DGTAIPD-PAS<sup>24</sup> del 25 de enero de 2021.
22. Por medio del escrito ingresado el 8 de febrero de 2021 (Hoja de Trámite N° 023010-2021MSC)<sup>25</sup>, la administrada remitió la información solicitada, remitiendo la Declaración Jurada Anual para el Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2019, pues a la fecha, no contaba con el correspondiente al ejercicio fiscal 2020.
23. El 4 de mayo de 2021, personal de esta dirección accedió a la página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)<sup>26</sup>, con la finalidad de acceder a información sobre la identidad de los proveedores, aliados comerciales y miembros del grupo económico de la administrada con los que compartiría datos personales de sus clientes.

---

<sup>19</sup> Folios 423 a 478

<sup>20</sup> Folios 481 a 482

<sup>21</sup> Folios 484 a 492

<sup>22</sup> Folios 500 a 503

<sup>23</sup> Folios 504 a 505

<sup>24</sup> Folio 506

<sup>25</sup> Folios 511 a 513

<sup>26</sup> Folios 514 a 517

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **II. Competencia**

24. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.
25. 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**

26. 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.
27. 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 voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos<sup>27</sup>.
28. 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>28</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>29</sup>.

---

#### <sup>27</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>28</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>29</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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP*

### **IV. Cuestión previa: sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección**

29. 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.  
(...).*

30. 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.*

31. 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 autoridad sancionadora o resolutora, implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.
32. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora en su informe final de instrucción, 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.
33. Por tal motivo, la resolución que emita una autoridad sancionadora o resolutora, puede apartarse de las recomendaciones del informe final de instrucción o incluso cuestionar los hechos expuestos y su valoración, haciendo una evaluación diferente, considerando su naturaleza no vinculante, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

34. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.

### **V. Cuestiones en discusión**

35. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:

35.1 Si la administrada es responsable por los siguientes hechos infractores:

- i) Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, sin brindarles información sobre el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido que, en el artículo 18 de la LPDP.
- ii) Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, en las siguientes situaciones:
  - Tratamiento de los datos personales de los clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, con fines publicitarios, sin obtener para ello el consentimiento informado.
  - Dar tratamiento a datos personales con la finalidad de comercializar sus tarjetas de crédito, sin haber obtenido el consentimiento de sus titulares para tal fin en algunos casos, o habiéndolo obtenido de forma no válida en otros casos.

35.2 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, prevista en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.

35.3 Determinar en cada caso, la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

### **VII. Análisis de las cuestiones en discusión**

#### **Cuestiones preliminares**

36. Con la finalidad de determinar la existencia o no de las infracciones imputadas y la responsabilidad de la administrada, es necesario diferenciar el ámbito de cada uno de los tratamientos donde se habrían configurado las infracciones.
37. Desde la etapa de fiscalización, en el presente caso se ha podido detectar tres operaciones de tratamiento de datos personales, cuyas finalidades han determinado la forma de llevarse a cabo, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Finalidad	Tratamiento efectuado	Obligaciones a cumplir	Normativa
Efectuar la venta y asignación de las tarjetas de crédito de la administrada	Recopilación de los datos personales de los clientes, y otros necesarios para la venta y procesamiento de las tarjetas	Informar sobre los factores del tratamiento de los datos personales	Artículo 18 de la LPDP
Publicidad (brindar ofertas y promociones), externa a la gestión de las tarjetas de crédito	Transferencia a otras empresas, para remitir publicidad, apartada de la gestión de las tarjetas de crédito	Obtener el consentimiento libre, informado, previo, expreso e inequívoco	Numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y artículo 12 del Reglamento de la LPDP
Prospección u oferta de las tarjetas de crédito de la administrada (vía telemarketing)	Inclusión y conservación de datos personales en la base de datos por parte de la administrada, para suministrarlas a las encargadas, a fin de realizar la venta telefónica de tarjetas de crédito	Obtener el consentimiento libre, informado, previo, expreso e inequívoco	Numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y artículo 12 del Reglamento de la LPDP

38. Entonces, se aprecia la diferencia entre cada una de las conductas presuntamente infractoras, que se realizan en tres momentos, y especialmente, las diferentes normas aplicables a cada caso. Debe esclarecerse que, en el caso del tercer escenario señalado, si bien no se refiere estrictamente a la recopilación de datos personales durante las llamadas telefónicas, si se encuentra relacionado con ellas, pues se enfoca en la obtención de los datos personales necesarios como insumo para realizar dichas llamadas, por lo que su tratamiento y legitimación se encuentran en una etapa previa a la efectiva venta.
39. De otro lado, a fin de evitar restringir el alcance de los hechos presuntamente infractores, es necesario señalar que uno de los puntos centrales de evaluación es sobre la insuficiencia de la información para legitimar la recogida de datos personales durante las llamadas de ventas, aparte de la legitimidad del tratamiento; por ello, la cantidad de personas muestreadas en el presente expediente, que no superan los veinte, son una muestra de una conducta generalizada, que forma parte del proceso de comercialización de tarjetas de crédito de la administrada y es de obligatoria implementación, de acuerdo con los contratos establecidos con las encargadas.

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

40. En relación al derecho de información favorable al titular de los datos personales, el artículo 18 de LPDP dispone que para efectuar de forma legítima el tratamiento de datos personales, debe brindarse previamente información sobre los factores de tal tratamiento al titular:

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales**

*El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.*

*Si los datos personales son recogidos en línea a través de redes de comunicaciones electrónicas, las obligaciones del presente artículo pueden satisfacerse mediante la publicación de políticas de privacidad, las que deben ser fácilmente accesibles e identificables.*

*En el caso que el titular del banco de datos establezca vinculación con un encargado de tratamiento de manera posterior al consentimiento, el accionar del encargado queda bajo responsabilidad del Titular del Banco de Datos, debiendo establecer un mecanismo de información personalizado para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.*

*Si con posterioridad al consentimiento se produce la transferencia de datos personales por fusión, adquisición de cartera, o supuestos similares, el nuevo titular del banco de datos debe establecer un mecanismo de información eficaz para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.*

41. De la norma citada se desprende que los titulares de los datos personales tienen derecho a ser informados sobre el tratamiento que se realizará a su información personal, debiendo pormenorizarse sobre factores como la identidad y domicilio del titular del banco de datos, la finalidad de la recopilación, los datos personales de obligatoria entrega para efectuar el tratamiento, las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo, la transferencia y destinatarios de los datos personales, el banco de datos en donde se almacenarán los datos personales (y en lo posible, el código de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales), el tiempo de conservación de los datos personales y el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO.
42. Cabe mencionar que el artículo 18 de la LPDP presenta una obligación que debe cumplir el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento tanto en aquellos casos que se encuentre obligado a solicitar el consentimiento del titular del dato personal, de acuerdo al artículo 5 de la LPDP, como en aquellos en los que no se requiere el consentimiento por existir otra circunstancia de legitimación que exceptúe de tal obligación, de acuerdo al artículo 14 de la LPDP.
43. Es preciso mencionar que, teniendo en cuenta las particularidades de la recopilación de datos vía telefónica, a través de la Guía Práctica sobre el Deber de Informar, aprobada por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en noviembre del año 2019<sup>30</sup>, se señala que se entiendo que se ha

---

<sup>30</sup> Ver: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/353793-guia-practica-para-la-observancia-del-deber-de-informar>

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

cumplido con el deber de informar si en la locución telefónica se proporciona como mínimo la siguiente información:

- La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento (entidad que ofrece el producto o servicio) y, de ser el caso, identidad del encargado del tratamiento (ejemplo, el call center);
- Las finalidades del tratamiento, distinguiendo las que dieron origen y son necesarias para la relación contractual entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento, de las que no lo son, de ser el caso;
- El mecanismo por el cual el titular de los datos puede manifestar previamente su consentimiento o negativa para el tratamiento de sus datos personales respecto de aquellas finalidades secundarias o accesorias (como por ejemplo: publicidad, mercadotecnia, perfilamiento, prospección comercial);
- Las categorías de los destinatarios de los datos personales, solo en el caso que se les transfieran los datos para finalidades secundarias o adicionales;
- Los mecanismos para que el titular de los datos conozca el documento de política de privacidad completo.

44. Mediante la Resolución Directoral N° 018-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, se imputó el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP, que se habría configurado en las acciones de televentas o telemarketing (ventas a través de llamadas por teléfono) de las tarjetas de crédito comercializadas por la administrada a través de encargadas (Ideas Diferentes S.A.C. y Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. - Gescob S.R.L.), sin que se informara a las personas que accedían a la adquisición de tales tarjetas, sobre los siguientes por menores del tratamiento de sus datos personales<sup>31</sup>:

- Los destinatarios de los datos personales
- La identidad y domicilio del titular del banco de datos personales
- La identidad y domicilio del encargado de tratamiento de datos personales
- El tiempo durante el cual se conservarán los datos personales

45. Dicha imputación se sustenta en lo constatado durante las acciones de fiscalización (escucha de llamada de venta de las tarjetas de crédito de la administrada y grabación de audio de las mismas<sup>32</sup>), los operadores, al haber recogido los datos personales del receptor de la llamada, utilizan el siguiente “discurso” o “*speech*”, referido al tratamiento de tales datos personales<sup>33</sup>, diseñado y provisto a las encargadas por la administrada (de acuerdo con los respectivos compromisos contractuales que las vinculan desde el 6 de febrero de 2015, en el caso de Ideas Diferentes S.A.C., y desde el 28 de febrero de 2018<sup>34</sup>, en el caso de Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. - Gescob S.R.L.<sup>35</sup>):

*“Antes de despedirnos, quisiera que por favor nos confirme:*

*¿Autorizaría al Grupo Cencosud, conformado por Banco Cencosud, Cencosud Perú, Cencosud Retail Perú y Loyalty Perú a utilizar su información*

---

<sup>31</sup> Folios 294 y 295

<sup>32</sup> Folios 27, 71 y 258

<sup>33</sup> Folios 57 y 250

<sup>34</sup> Folios 30 a 35

<sup>35</sup> Folios 217 a 235

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

*para brindarle ofertas y promociones de nuestros productos y servicios? Por favor le solicitamos que diga claramente **SÍ ACEPTO** o **NO ACEPTO** para que registremos su opción.*

*Le recordamos que en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales, usted podrá acceder, rectificar, cancelar, oponerse y revocar su autorización en cualquier momento a través de nuestra agencia bancaria. Su información personal se almacenaría por el plazo legal correspondiente y de manera segura el banco de datos denominado "Clientes" y esta podría compartirse con proveedores o aliados nacionales o extranjeros. Por último, si desea más información sobre nuestra política de privacidad, puede consultar nuestra página web [www.momentosbancocencosud.com.pe](http://www.momentosbancocencosud.com.pe). Por favor le solicitamos que diga claramente **SÍ ACEPTO** o **NO ACEPTO** para que registremos su opción."*

46. Se aprecia que a través de dicho discurso, la administrada informa al cliente sobre la posibilidad de compartir sus datos con terceros, proveedores y aliados, nacionales o extranjeros, sin indicar la identidad de estos destinatarios, menos de aquellos proveedores entre los que están las empresas que realizan el tratamiento de los datos personales de los clientes.
47. Asimismo, si bien se hace mención a la denominación "Banco Cencosud", la administrada no se identificaría certeramente, haciendo confusa su presentación con la mención de otras entidades que comparten la denominación "Cencosud". Dicha situación dificulta al titular de los datos personales ejercer sus derechos, al no saber qué razón social es la titular del banco de datos personales ante la cual dirigirse, incluso teniendo a su disposición la red de agencias bancarias de la administrada, lo cual suple la necesidad de consignar su domicilio.
48. En lo que concierne al plazo de conservación de los datos personales, esta dirección considera que la sola mención del "plazo legal" es una indicación insuficiente, pues esta debe especificar un lapso (cantidad de años o meses) o una condición o circunstancia cuya vigencia determine el tratamiento de datos personales (fórmulas como "mientras dure el vínculo contractual" o "hasta que el cliente comunique su intención de desafiliarse"), que marquen un momento cierto en el que el tratamiento finalice o pueda finalizar.
49. Cabe señalar que en el momento de las fiscalizaciones, el titular de los datos personales, en caso de buscar la información que faltaba, no la hubiera podido encontrar en la página web indicada, [www.momentosbancocencosud.com.pe](http://www.momentosbancocencosud.com.pe), que se encontraba inhabilitada cuando el personal de la DFI accedió a la misma<sup>36</sup>.
50. En su escrito de descargos del 12 de marzo de 2020, la administrada reconoció haber cumplido de forma incompleta con el deber de información, solicitando que se aplique la atenuación de la sanción prevista en la LPAG y el Reglamento de la LPDP, en mérito del reconocimiento expreso de su infracción y de la información sobre la enmienda de la misma que habría de sustentar.

---

<sup>36</sup> Folio 282 y 292

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

51. Aparte de lo anterior, la administrada señala que para concretar la afiliación del cliente a las tarjetas de crédito que comercializa, este debe acercarse a las tiendas para suscribir el contrato respectivo y el documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales”, mediante el cual se brindaría información acerca del tratamiento de los datos personales de los clientes y se le solicitaría los consentimientos respectivos. No obstante, la administrada no presentó dicho documento, adjuntando en su lugar una copia de la Política de Privacidad de la página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe), la cual, al momento de presentación de los descargos, reemplazaba a la anterior página web.<sup>37</sup>
52. Sobre ello, debe señalarse que esta infracción se configura con la recopilación vía telefónica de los datos personales, incluso sin que en la misma llamada se perfeccione la venta de la tarjeta de crédito, como sucedió con la llamada efectuada al señor ██████████, quien proporcionó los datos necesarios, pero no completó todo el proceso de adquisición.
53. Por ello, el número de personas que adquieren la tarjeta de crédito de la administrada no es relevante para este caso como sí lo es el número de personas que proporcionan sus datos personales a los operadores telefónicos.
54. Asimismo, de acuerdo con el artículo 18 de la LPDP precitado, la información acerca del tratamiento de datos personales a efectuar debe entregarse en forma previa a su recopilación, por lo menos la información señalada en el párrafo 43, hecho que no sucede cuando el titular solo va a recoger la tarjeta de crédito, habiendo proporcionado antes su información.
55. Respecto de la política de privacidad que la administrada hizo llegar, es pertinente señalar que afirma su identidad como “Banco Cencosud”, así como señala una dirección a la cual remitir solicitudes de ejercicio de derechos ARCO; no obstante, al hacer mención a la posibilidad de transferencia de los datos personales, no cumple con identificar a los proveedores que efectuarían el tratamiento de datos personales de sus clientes, a quienes se denomina “proveedores o terceros”, ni menciona el plazo de conservación de los datos personales.
56. Cabe señalar sobre esta política de privacidad, que en este escrito y a lo largo de la etapa de instrucción, la administrada omite sustentar la indicación de su nueva página web en las ventas telefónicas de su tarjeta de crédito.
57. En el escrito de descargos ante el informe final de fiscalización, la administrada señaló las razones por las que no complementó su escrito anterior, entre las cuales se encuentran las limitaciones derivadas de las medidas de seguridad sanitaria ante el brote del Covid-19, dispuestas por medio del Decreto Supremo N° 044-2020-SA; así como la priorización de sus actividades financieras, en atención a las medidas económicas dirigidas a mitigar el impacto económico de dicha situación sanitaria, dirigiendo sus recursos al otorgamiento de facilidades de pago y refinanciamiento de deudas, en desmedro de actividades como la comercialización de sus tarjetas de crédito.

---

<sup>37</sup> Folio 315

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

58. Así también, la administrada reiteró su argumento respecto de la aplicación de atenuantes a su responsabilidad por el reconocimiento expreso de la infracción imputada, señalando además haber implementado durante el 2019, modificaciones al documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales” y al “Contrato Tarjeta Cencosud”, con la intención de implementar progresivamente la normativa de protección de datos personales en su empresa.
59. El documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales” (adjunto como Anexo 13)<sup>38</sup> presenta el siguiente texto, concerniente al tratamiento de los datos personales de los clientes que suscriben el “Contrato Tarjeta Cencosud”:

*“(…)*

*1. Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (en adelante, la "CAJA"), es el titular del banco de datos personales en el que se almacenan los datos personales facilitados para tramitar la presente solicitud o contrato. La CAJA es una institución financiera que forma parte de los grupos económicos Cencosud Perú (\*) y Scotiabank Perú (\*\*), con domicilio en Av. Benavides No. 1555, Piso 10, Miraflores. La existencia de este banco de datos personales ha sido declarada a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante su inscripción en el Registro de Protección de Datos Personales con la denominación "Clientes" y el código: RNPDP N° 01462.*

*2. Finalidades necesarias para la relación pre contractual o contractual: el tratamiento de los datos personales es condición necesaria para los fines propios de la preparación, celebración y ejecución de la relación contractual de los productos y/o servicios que usted contrate. Éstos serán usados para i) la evaluación y ejecución de las solicitudes y/o contratos de productos o servicios ofrecidos por la CAJA de acuerdo a la legislación vigente, incluyendo la evaluación de la capacidad de pago y comportamiento crediticio en el sistema financiero; ii) entender sus necesidades y mejorar su experiencia respecto de los productos y/o servicios contratados; iii) el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos de cualquier regulador nacional o extranjero, iv) el cobro de obligaciones; v) proteger la seguridad de sus transacciones en cualquier canal y su integridad en nuestras agencias y otras instalaciones; y/o, vi) otras finalidades que no requieran consentimiento expreso de acuerdo a la legislación.*

*3. Finalidades adicionales: EL CLIENTE autoriza a la CAJA, de forma libre, informada, previa y expresa, a dar tratamiento a sus Datos y poder crear, administrar, ofrecer y enviarle -a través de sus diferentes canales físicos o digitales (por ejemplo: envío por courier al domicilio, llamadas telefónicas, mensajes SMS, correos electrónicos, redes sociales, entre otros) ofertas comerciales, publicidad, encuestas, invitaciones, funcionalidades e información en general sobre otros productos o servicios que brinde la CAJA, las empresas del grupo detalladas en el punto 1, sus aliados comerciales y/o*

---

<sup>38</sup> Folio 470

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

proveedores. Autorizo el tratamiento de mis Datos para las Finalidades adicionales:

Sí acepto [ ] No acepto [ ]

En caso no autorice las Finalidades adicionales, sus Datos sólo se usarán para las Finalidades necesarias para la relación contractual o pre contractual señaladas en el punto 2.

4. *Transferencia y destinatarios:* La CAJA podrá transferir y dar tratamiento a sus datos personales, de manera directa o por intermedio de terceros (empresas del grupo detalladas en el punto 1, aliados comerciales y/o proveedores, nacionales o internacionales, que podrá consultar en la página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)) para los fines propios de la relación contractual y para las finalidades adicionales, en caso usted las autorice.

5. *Plazo de conservación:* Los datos personales se conservarán durante la evaluación de las solicitudes y/o vigencia de contratos y hasta por el plazo legal aplicable a las empresas del sistema financiero previsto en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. En caso usted autorice su uso para finalidades adicionales, los datos personales se conservarán mientras usted no solicite su cancelación.

(...)

7. La CAJA declara que ha adoptado las medidas necesarias para mantener seguro sus datos personales. Puede consultar más detalle sobre nuestras políticas de privacidad en [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe).

(\*) El Grupo Cencosud Perú son: Cencosud Retail Perú y Loyalty Perú.

(\*\*) El Grupo Scotiabank Perú son: Scotiabank, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Profuturo AFP, CrediScotia Financiera, Servicio Cobranza e Inversiones y otras que se aprecian en la página web [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe) o aquellas que pudieran crearse en el futuro y que se incluirán en dicha lista.

(...)"

60. En este punto, es necesario aclarar que por las condiciones en que se realiza la recopilación de datos personales (vía telefónica), se tomará en cuenta para la evaluación del cumplimiento del artículo 18 de la LPDP, la transmisión de la información antes o durante la mencionada transacción telefónica, tomando en consideración que el documento transcrito en el considerando anterior, si bien cuenta con la información relevante sobre el tratamiento, es conocido por el titular de los datos personales en un momento posterior a la recopilación o en otra modalidad de transacciones (presenciales o vía web).
61. En caso de evaluar la adecuación de la presentación de información, tomando como modalidad fundamental de esta la puesta a disposición de dicho documento, implica analizar también que no se habría cumplido con el necesario carácter previo de tal información, sin perjuicio de las deficiencias que puedan hallarse en su contenido.

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

62. Respecto de las comunicaciones telefónicas, la administrada señala que desde el 1 de abril de 2020 implementó un nuevo “speech”<sup>39</sup> de venta para su producto financiero, con el objetivo de cumplir con el artículo 18 de la LPDP, cuyo contenido es el siguiente:

*“Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. – Tarjeta Cencosud, domiciliado en Av. Benavides 1555, piso 10, Miraflores, es titular del Banco de Datos Denominado “Clientes” con código de inscripción N° 01462, en el que se almacenan los datos facilitados por usted para tramitar la presente solicitud.*

*Es obligatorio tratar sus datos personales para la afiliación a la Tarjeta Cencosud. De no proporcionarlos, no podrá realizarse dicha afiliación.*

*Sus datos serán almacenados durante la vigencia de la relación contractual y hasta por el plazo legal aplicable a las empresas del Sistema Financiero, diez (10) años.*

*Le recordamos que usted podrá:*

*- Ejercer sus Derechos ARCO o revocar el Consentimiento previamente otorgado a Tarjeta Cencosud, mediante una solicitud escrita, acercándose a nuestra agencia principal ubicada en Av. Benavides N° 1561, Miraflores en el horario establecido para atención al público.*

*Una vez que usted proceda a registrar su solicitud, no será contactado por ningún medio de comunicación.*

*En caso tuviese alguna duda y/o consulta adicional, podrá comunicarse con nuestra Central Telefónica llamando al 610-7900 (Lima) o al 0801-00420 (Provincias), en donde gustosamente lo atenderán.*

*Le agradecemos por su confianza y tenga la seguridad de que Tarjeta Cencosud ha adoptado las medidas necesarias para mantener seguros sus Datos Personales.”*

63. Es preciso señalar que el uso del citado discurso se sustenta con el audio remitido por la administrada adjunto a su escrito del 7 de octubre de 2020 (Anexo 8 del escrito del 20 de agosto de 2020)<sup>40</sup>, correspondiente a la venta realizada el 9 de junio de 2020.

64. En esta versión del discurso, se aprecia que la administrada hace mención a un plazo cierto de conservación de los datos, así como consigna su identidad y domicilio; sin embargo, no hace mención al tratamiento por parte de encargados ni a la posibilidad de transferencia de los datos personales.

---

<sup>39</sup> Folio 452

<sup>40</sup> Folio 482

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

65. Posteriormente, la administrada implementó una versión posterior del “speech”<sup>41</sup> utilizado para las ventas de sus tarjetas de crédito presente en el anexo 12 del escrito presentado el 20 de agosto de 2020, cuyo contenido es el siguiente:

*“Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A, domiciliado en Av. Benavides 1555, piso 10, Miraflores, es titular del Banco de Datos Denominado “Clientes” con código de inscripción N° 01462, en el que se almacenan los datos facilitados por usted para tramitar la presente solicitud. La Caja es una institución financiera que forma parte de los grupos económicos Cencosud Perú y Scotiabank Perú.*

*El tratamiento de sus datos personales es necesario para concretar la contratación de la Caja. De no proporcionarlos, no podrá realizarse dicha contratación. La Caja podrá transferir y dar tratamiento a sus datos personales, de manera directa o por medio de terceros, a empresas del grupo, aliados comerciales y/o proveedores, nacionales o internacionales, los que podrá consultar en la página web [www.tarjetascencosud.pe](http://www.tarjetascencosud.pe), para los fines propios de la relación contractual y para fines adicionales, en caso usted los autorice. Sus datos serán almacenados durante la vigencia de la relación contractual y hasta por el plazo legal aplicable a las empresas del Sistema Financiero.*

*Consideramos importante informarle que usted podrá ejercer sus derechos ARCO presentando una solicitud a través del correo electrónico [contactenos@tarjetacencosud.pe](mailto:contactenos@tarjetacencosud.pe) o en nuestra agencia Principal ubicada dentro de la tienda Metro en Av. Prolongación Paseo de la República S/N urb. Matellini C.C. Plaza Lima Sur, Chorrillos en el horario establecido para atención al público.*

*Adicionalmente, solicitamos su consentimiento para que la Caja conserve y analice sus datos personales para enviarle, de manera física o digital, ofertas, publicidad, encuestas, invitaciones e información en general sobre otros productos o servicios que brinde la Caja, las empresas del grupo, sus aliados comerciales y/o proveedores. En caso de no otorgar su consentimiento, sus datos serán tratados para las finalidades relacionadas a la contratación.*

*¿Está de acuerdo en brindarnos su autorización para esta finalidad adicional?  
(...)*

*Le informamos que Usted podrá:*

*- Revocar esta autorización en cualquier momento presentando una solicitud a través del correo electrónico [contactenos@tarjetacencosud.pe](mailto:contactenos@tarjetacencosud.pe) o en nuestra Agencia Principal ubicada dentro de la Tienda Metro en Av. Prolongación Paseo de la República S/N, Urb. Matellini, C.C. Plaza Lima Sur, Chorrillos en el horario establecido para la atención al público.*

---

<sup>41</sup> Folio 468

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*Le agradecemos por su confianza y tenga la seguridad de que la Caja ha adoptado las medidas necesarias para mantener seguros sus Datos Personales.”*

66. La utilización de este último “speech” para la venta de tarjetas de crédito de la administrada se ve sustentada con los audios de llamadas correspondientes a los anexos 14 y 15 del escrito señalado<sup>42</sup>, así como con los documentos que demuestran las actividades de capacitación realizadas de manera virtual con los operadores telefónicos de las empresas encargadas.
67. Sobre ello, esta Dirección aprecia que con ese discurso, se cumple con brindar la información sobre el tratamiento de los datos personales de forma previa a realizarse este, siendo ese momento el único pertinente para ello, considerando la forma en la que se recopilan los datos personales en este caso (únicamente por vía telefónica).
68. Por su parte, en ambas versiones del discurso sobre las que informa la administrada, se identifica claramente su razón social y su domicilio, en sus respectivos momentos (teniendo en consideración que la administrada cambió de razón social de “Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.” a “Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.” durante el transcurso del presente procedimiento).
69. En lo que concierne a la identificación de los encargados, se remite esta a la página web de la administrada ([www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)), sin señalar ningún otro documento informativo (impreso o virtual), la cual tiene un apartado denominado “Lista de proveedores” ([https://www.tarjetacencosud.pe/wp-content/uploads/2020/08/listaproveedores\\_cajacencosudscotiabank\\_2020.pdf](https://www.tarjetacencosud.pe/wp-content/uploads/2020/08/listaproveedores_cajacencosudscotiabank_2020.pdf)), en la que se aprecia un listado de proveedores entre los que se encuentran las encargadas fiscalizadas para este caso (Ideas Diferentes S.A.C. y Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L.), así como de los aliados comerciales.
70. Sin embargo, esta lista carece de indicaciones de los domicilios de los encargados, limitándose la indicación al país donde estos se ubican (Perú, Chile, Estados Unidos), con lo que la información respecto de estas entidades se encontraría incompleta.
71. En lo que concierne a la transferencia de los datos personales para todas las finalidades (requiera o no consentimiento del titular para realizarse) y a la identidad de los destinatarios, se hace referencia a tres categorías: Proveedores, aliados comerciales y empresas del grupo. Sobre las empresas de esta última categoría no especifica el significado del término “el grupo”, pudiendo entenderse que se habla de los dos grupos económicos de los que forma parte (Cencosud Perú y Scotiabank Perú), según lo que se consigna el documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales”.

---

<sup>42</sup> Folio 482

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

72. A través de los medios informativos puestos a disposición del cliente en este caso (información vía telefónica y página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)), no se alcanza certeza de la identidad de los miembros de los grupos económicos de la administrada que son destinatarios de los datos personales, considerando que en la “Lista de proveedores” no se incluyen a los miembros, mientras que en el apartado “Conócenos” de la página web ([www.tarjetacencosud.pe/conocenos](http://www.tarjetacencosud.pe/conocenos)) solo se habla de establecimientos asociados (tiendas Metro y Wong), de cuyos titulares no se tiene más información.
73. Una información más certera sobre los integrantes del grupo económico solo se obtiene del impreso “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales” (pese a que su aplicación no es válida para legitimar el tratamiento de datos personales efectuado en el presente caso), donde se menciona como destinatarias a las empresas de ambos grupos: Cencosud Retail Perú, Loyalty Perú (mencionado en la página web como aliado comercial), Scotiabank, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Profuturo AFP, CrediScotia Financiera, Servicio Cobranza e Inversiones y otras mencionadas en la página web [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).
74. En suma, no se deja al alcance del cliente que adquiere telefónicamente las tarjetas de crédito de la administrada, la identificación clara de las empresas incluidas en los grupos económicos a los que pertenece la administrada, que son destinatarias de sus datos personales, lo cual implica el carácter incompleto de la información.
75. De otro lado, en la segunda versión del “*speech*”, más reciente, se hace mención a dos condiciones que limitan el plazo de conservación de los datos personales: La vigencia de la relación contractual y el plazo legal aplicable a las empresas del sistema financiero. Al respecto, debe apuntarse que la versión más antigua de los discursos elaborados por la administrada, señalaba el lapso de este plazo legal (10 años), omitida en la nueva versión, con lo que subsiste esta deficiencia en cuanto a la información a brindar al titular de los datos personales.
76. Finalmente, se debe señalar que en el escrito del 27 de octubre de 2020, la administrada señaló que se encontraba implementando procedimientos de fiscalización y auditoría interna de las llamadas realizadas, a fin de ir corrigiendo las deficiencias en la obtención de los datos personales en las acciones de ventas telefónicas. Al respecto, solo se aprecia el flujograma de tal operación como documento sustentatorio, careciendo tal comunicación de cualquier otro elemento que sustente una mejora concreta de las deficiencias ya señaladas.
77. De lo expuesto, se desprende que la administrada es responsable por la infracción imputada, consistente en el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 de la LPDP, lo cual configura la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
78. Sin perjuicio de ello, esta Dirección tomó conocimiento de las limitaciones que afrontó la administrada debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, así como de las acciones de enmienda que continúa implementando, las que serán tomadas en cuenta al momento de resolver.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

79. Para la imposición de medidas correctivas del tratamiento de datos personales realizado a través de las ventas telefónicas de tarjetas de crédito, se tiene presente la necesidad de completar la información brindada a los titulares de los datos personales, específicamente en los siguientes aspectos:
- Domicilio de los encargados del tratamiento de datos personales de los clientes (empresas de call center), en la página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)
  - Identidad de los destinatarios de los datos personales de los clientes, que formen parte de los grupos económicos a los que pertenece la administrada.
  - Plazo de conservación de los datos.

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

80. La LPDP establece que todo tratamiento de datos personales requiere el consentimiento del titular de los datos personales. Así, el principio de consentimiento se tiene previsto en su artículo 5:

#### **Artículo 5. Principio de consentimiento**

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

81. Asimismo, según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, el consentimiento del titular de los datos personales deberá ser otorgado de manera previa, informada, expresa e inequívoca:

#### **“Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales**

*(...)*

*13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.”*

82. Por su parte, el artículo 12<sup>43</sup> del Reglamento de la LPDP establece los presupuestos bajo los cuales se otorga válidamente el consentimiento para el

---

#### <sup>43</sup> **Artículo 12.- Características del consentimiento.**

Además de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley y en el artículo precedente del presente reglamento, la obtención del consentimiento debe ser:

1. Libre: Sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular de los datos personales. La entrega de obsequios o el otorgamiento de beneficios al titular de los datos personales con ocasión de su consentimiento no afectan la condición de libertad que tiene para otorgarlo, salvo en el caso de menores de edad, en los supuestos en que se admite su consentimiento, en que no se considerará libre el consentimiento otorgado mediando obsequios o beneficios. El condicionamiento de la prestación de un servicio, o la advertencia o amenaza de denegar el acceso a beneficios o servicios que normalmente son de acceso no restringido, sí afecta la libertad de quien otorga consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, si los datos solicitados no son indispensables para la prestación de los beneficios o servicios.
2. Previo: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaron.
3. Expreso e inequívoco: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaron queda o pueda ser impreso en una superficie de papel o similar. La condición de expreso no se limita a la manifestación verbal o escrita. En sentido restrictivo y siempre de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7 del presente reglamento, se considerará consentimiento expreso

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

tratamiento de los datos personales: 1. Libre; 2. Previo; 3. Expreso e Inequívoco; y, 4. Informado.

83. Por otro lado, es preciso tener en cuenta que la obligación de obtener el consentimiento tiene excepciones, las cuales se encuentran previstas en el artículo 14 de la LPDP<sup>44</sup>.

---

a aquel que se manifieste mediante la conducta del titular que evidencie que ha consentido inequívocamente, dado que de lo contrario su conducta, necesariamente, hubiera sido otra.

Tratándose del entorno digital, también se considera expresa la manifestación consistente en “hacer clic”, “clickear” o “pinchar”, “dar un toque”, “touch” o “pad” u otros similares. En este contexto el consentimiento escrito podrá otorgarse mediante firma electrónica, mediante escritura que quede grabada, de forma tal que pueda ser leída e impresa, o que por cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido permita identificar al titular y recabar su consentimiento, a través de texto escrito. También podrá otorgarse mediante texto preestablecido, fácilmente visible, legible y en lenguaje sencillo, que el titular pueda hacer suyo, o no, mediante una respuesta escrita, gráfica o mediante clic o pinchado. La sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información.

4. Informado: Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitadamente, con lenguaje sencillo, cuando menos de lo siguiente a. La identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos. b. La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos. c. La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso. d. La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda. e. El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso. f. Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo. g. En su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

#### **44 Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.
2. Cuando se trate de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, conforme a ley.
4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario.
5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.
6. Cuando se trate de datos personales relativos a la salud y sea necesario, en circunstancia de riesgo, para la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre que dicho tratamiento sea realizado en establecimientos de salud o por profesionales en ciencias de la salud, observando el secreto profesional; o cuando medien razones de interés público previstas por ley o cuando deban tratarse por razones de salud pública, ambas razones deben ser calificadas como tales por el Ministerio de Salud; o para la realización de estudios epidemiológicos o análogos, en tanto se apliquen procedimientos de disociación adecuados.
7. Cuando el tratamiento sea efectuado por organismos sin fines de lucro cuya finalidad sea política, religiosa o sindical y se refiera a los datos personales recopilados de sus respectivos miembros, los que deben guardar relación con el propósito a que se circunscriben sus actividades, no pudiendo ser transferidos sin consentimiento de aquellos.
8. Cuando se hubiera aplicado un procedimiento de anonimización o disociación.
9. Cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales por parte del titular de datos personales o por el encargado de tratamiento de datos personales.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

84. Por tal motivo, de acuerdo con las circunstancias estudiadas del presente caso y la imputación efectuada en la Resolución Directoral N° 018-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, se evaluará si existió o no un tratamiento de datos personales legitimado por el consentimiento válido las siguientes dos operaciones de tratamiento, según lo especificado en el considerando 37 de la presente resolución directoral:

- Transferencia a otras empresas, para que estas se remitan a las personas a las que se contacta telefónicamente publicidad de ofertas y promociones
- Uso de los datos personales de los receptores de llamadas en las bases de datos suministradas a las encargadas de las ventas telefónicas o telemarketing, con la finalidad de efectuar tales ventas, de las tarjetas de crédito de la administrada

85. Es preciso señalar que la primera acción imputada como hecho infractor en dicha resolución directoral de la DFI, apoya su presunta ilicitud en la falta de consentimiento informado para las finalidades, careciendo de información sobre los siguientes aspectos:

- Identidad y domicilio del titular del banco de datos personales (la administrada), y de las encargadas
- Sobre la transferencia de los datos personales y sus destinatarios (empresas del grupo Cencosud)
- Tiempo de conservación de los datos personales

**i) *Respecto del consentimiento solicitado para el tratamiento con fines publicitarios***

86. La imputación del carácter infractor de esta conducta se sustenta en lo escuchado de las llamadas en las que se logra la venta de tarjetas de crédito de la administrada, al formularse después de la venta lo siguiente:

*“Antes de despedirnos, quisiera que por favor nos confirme:*

*¿Autorizaría al Grupo Cencosud, conformado por Banco Cencosud, Cencosud Perú, Cencosud Retail Perú y Loyalty Perú a utilizar su información para brindarle ofertas y promociones de nuestros productos y servicios? Por favor le solicitamos que diga claramente **SÍ ACEPTO** o **NO ACEPTO** para que registremos su opción.*

---

10. Cuando el tratamiento sea para fines vinculados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo u otros que respondan a un mandato legal.

11. En el caso de grupos económicos conformados por empresas que son consideradas sujetos obligados a informar, conforme a las normas que regulan a la Unidad de Inteligencia Financiera, que éstas puedan compartir información entre sí de sus respectivos clientes para fines de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como otros de cumplimiento regulatorio, estableciendo las salvaguardas adecuadas sobre la confidencialidad y uso de la información intercambiada.

12. Cuando el tratamiento se realiza en ejercicio constitucionalmente válido del derecho fundamental a la libertad de información.

13. Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

*Le recordamos que en cumplimiento con la Ley de Protección de Datos Personales, usted podrá acceder, rectificar, cancelar, oponerse y revocar su autorización en cualquier momento a través de nuestra agencia bancaria. Su información personal se almacenaría por el plazo legal correspondiente y de manera segura el banco de datos denominado "Clientes" y esta podría compartirse con proveedores o aliados nacionales o extranjeros. Por último, si desea más información sobre nuestra política de privacidad, puede consultar nuestra página web [www.momentosbancocencosud.com.pe](http://www.momentosbancocencosud.com.pe). Por favor le solicitamos que diga claramente **SÍ ACEPTO** o **NO ACEPTO** para que registremos su opción."*

87. A través de dicha pregunta, la administrada busca obtener el consentimiento de la persona para una finalidad distinta de la gestión de la tarjeta de crédito adquirida y del respectivo vínculo contractual, relacionada más bien con el envío de publicidad de productos y servicios de las empresas del Grupo Cencosud, para lo cual se transferiría a estas los datos personales de los adquirentes de la tarjeta, situación que a criterio de la DFI, debía ser informada a los clientes.
88. De acuerdo con la DFI, otra cuestión exigible para la administrada es su identificación clara y la consignación de su domicilio, como titular del banco de datos responsables y responsable del tratamiento de los datos personales; así como la indicación del tiempo de conservación de tales datos, lo cual se omite, incluyendo en su lugar una indicación incierta y no necesariamente reconocible por los clientes, como es el "plazo legal correspondiente".
89. En sus descargos ante la imputación, del 12 de marzo de 2020, la administrada señala que el proceso de adquisición de las tarjetas de crédito se concreta con la suscripción del contrato en los centros de atención donde el cliente recoge su tarjeta, en los cuales tiene la oportunidad de acceder al documentado denominado "Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales" mediante el cual el cliente manifiesta expresamente la aceptación o no del tratamiento de sus datos para las diversas finalidades bajo el contrato del producto y para fines publicitarios correspondientes.
90. Asimismo, la administrada señala que de todas las personas cuyas llamadas de venta fueron escuchadas, solo con una parte se pudo perfeccionar la venta de tarjetas de crédito, siendo tales llamadas el primer y único acercamiento con los titulares, lo cual se encuentra permitido por la normativa de protección de datos personales. De acuerdo con ello, tal situación no habría ocurrido con aquellas personas a quienes no se vendió tarjetas, al no haberse completado el contacto.
91. Además, indica que se cumplió con informar a las personas sobre aspectos como el ejercicio de derechos ARCO, la identidad del banco de datos personales y el plazo de conservación de los datos personales.
92. Acerca de ello, esta dirección vuelve sobre lo establecido en el considerando 39 de esta resolución directoral, para reiterar que el punto relevante de escuchar una cantidad determinada de llamadas es demostrar la concreción de la conducta presuntamente infractora, implantada en el proceso de venta de tarjetas de crédito con el uso del "speech" transcrito, más allá de que haya supuestos en los que 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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

comunicación no llega hasta el punto de recopilación de los datos personales, señalados adecuadamente.

93. Respecto de la información que sí presentó la administrada en las llamadas de ventas, debe señalarse que tanto la DFI como esta dirección reconocen tal presentación, excepto por lo concerniente al tiempo de conservación, para lo cual es exigible especificar un lapso (cantidad de años o meses) o una condición o circunstancia cuya vigencia determine el tratamiento de datos personales (fórmulas como “hasta que el cliente revoque el consentimiento”), que marquen un momento cierto en el que el tratamiento con finalidad publicitaria pueda finalizar.
94. En su escrito de descargos ante el informe final de fiscalización, la administrada señaló las razones por las que no complementó su escrito anterior, entre las cuales se encuentran las limitaciones derivadas de las medidas de seguridad sanitaria ante el brote del Covid-19, dispuestas por medio del Decreto Supremo N° 044-2020-SA; así como la priorización de sus actividades financieras, en atención a las medidas económicas dirigidas a mitigar el impacto económico de dicha situación sanitaria, dirigiendo sus recursos al otorgamiento de facilidades de pago y refinanciamiento de deudas, en desmedro de actividades como la comercialización de sus tarjetas de crédito.
95. Así también, la administrada señaló haber implementado durante el 2019, modificaciones al documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales” (transcrito en el considerando 58 de la presente resolución directoral) que el firmarse de forma manuscrita, el cliente expresa su voluntad de otorgar o denegar el consentimiento de sus datos personales para tratamientos no involucrados con la gestión de dichas tarjetas, siendo más bien que por medio de la llamada, se produce el primer acercamiento con el cliente, en una fase precontractual.
96. Al respecto, es pertinente señalar que por las condiciones en las que se recopilan los datos personales (vía telefónica), se tomará en cuenta para la evaluación de la licitud de la obtención del consentimiento la transmisión de la información antes o durante la llamada telefónica, considerando que el documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales”, si bien cuenta con la información relevante sobre el tratamiento, es conocido por el titular de los datos personales en un momento posterior a la recopilación o en otra modalidad de transacciones (presenciales o vía web).
97. Incluir dicho documento para la evaluación de los hechos, para este tipo especial de tratamiento ejercido durante una operación de venta telefónica, podría implicar que hasta la obtención de consentimiento pueda calificarse como inválida por no haberse solicitado de forma previa a la recopilación telefónica de datos personales.
98. En lo concerniente a las comunicaciones telefónicas, la administrada señala que desde el 1 de abril de 2020 implementó un nuevo “*speech*”<sup>45</sup> de venta para su producto financiero, cuyo texto (en su primera versión) se encuentra transcrito en

---

<sup>45</sup> Folio 452

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

el considerando 61 de la presente resolución directoral, cuyo uso se sustenta como el audio remitido como anexo 8 del escrito de descargos ante el informe final de instrucción.

99. La particularidad de esta versión del “specch”, que incluye la anterior razón social de la administrada, es que no tiene previsto un supuesto de uso con fines publicitarios ni tratamiento alguno para ello.
100. Distinto es el caso de la versión posterior de dicho discurso de ventas, presente en el anexo 12 del escrito de descargos contra el informe final de instrucción, que está transcrito en el considerando 65 de esta resolución directoral, el cual fue utilizado en llamadas como las grabadas y presentadas en los anexos 14 y 15 de dicho escrito, así como con los documentos que demuestran las actividades de capacitación realizadas de manera virtual con los operadores telefónicos de las empresas encargadas.
101. Al leer el contenido de este discurso, se debe prestar atención a un detalle: La administrada tiene prevista la transferencia y tratamiento de los datos personales de los clientes utilizando los mismos destinatarios para llevar la relación contractual como para los fines adicionales, en caso de autorizarse, sin especificar ninguna finalidad particular reconocible.
102. Ahora bien, en el contenido del mismo, se aprecia el cumplimiento de la obligación de informar de forma previa a realizarse este, siendo ese momento el único pertinente para ello, considerando la forma en la que se recopilan los datos personales en este caso (únicamente por vía telefónica).
103. Asimismo, se aprecia el cumplimiento de identificar claramente la razón social de la administrada y su domicilio, en sus respectivos momentos (siendo que la administrada cambió de razón social de “Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A.” a “Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A.” durante el transcurso del presente procedimiento).
104. Respecto de la identificación de los encargados del tratamiento, se evidencia la remisión de esta a la página web de la administrada ([www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)), sin señalar ningún otro documento informativo (impreso o virtual), la cual tiene un apartado denominado “Lista de proveedores” ([https://www.tarjetacencosud.pe/wp-content/uploads/2020/08/listaproveedores\\_cajacencosudscotiabank\\_2020.pdf](https://www.tarjetacencosud.pe/wp-content/uploads/2020/08/listaproveedores_cajacencosudscotiabank_2020.pdf)), en la que se aprecia un listado de proveedores entre los que se encuentran las encargadas fiscalizadas para este caso (Ideas Diferentes S.A.C. y Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L.), así como de los aliados comerciales.
105. No obstante, esta lista carece de indicaciones de los domicilios de los encargados, limitándose la indicación al país donde estos se ubican (Perú, Chile, Estados Unidos), con lo que la información respecto de estas entidades se encontraría incompleta.
106. En lo relativo a la transferencia de los datos personales, debe señalarse que existen tres categorías: Proveedores, aliados comerciales y empresas del grupo.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

Sobre las empresas de esta última categoría, en el discurso no se especifica el significado del término “el grupo”, pudiendo entenderse que se habla de los dos grupos económicos de los que forma parte (Cencosud Perú y Scotiabank Perú), de acuerdo con lo consignado documento “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales”, transcrito anteriormente.

107. A través de los medios informativos puestos a disposición del cliente en este caso (información vía telefónica y página web [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe)), no se alcanza certeza de la identidad de los miembros de los grupos económicos de la administrada que son destinatarios de los datos personales, considerando que en la “Lista de proveedores” no se incluyen a los miembros, mientras que en el apartado “Conócenos” de la página web ([www.tarjetacencosud.pe/conocenos](http://www.tarjetacencosud.pe/conocenos)) solo se habla de establecimientos asociados (tiendas Metro y Wong), de cuyos titulares no se tiene identificación.
108. Una información más certera sobre los integrantes del grupo económico solo se obtiene del impreso “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos Personales” (pese a que su aplicación no es válida para legitimar el tratamiento de datos personales efectuado en el presente caso), donde se menciona como destinatarias a las empresas de ambos grupos: Cencosud Retail Perú, Loyalty Perú (mencionado en la página web como aliado comercial), Scotiabank, Scotia Bolsa, Scotia Fondos, Profuturo AFP, CrediScotia Financiera, Servicio Cobranza e Inversiones y otras mencionadas en la página web [www.scotiabank.com.pe](http://www.scotiabank.com.pe).
109. Entonces, el cliente que adquiere telefónicamente las tarjetas de crédito de la administrada no tiene a su alcance la identificación clara de las empresas incluidas en los grupos económicos a los que pertenece la administrada, que son destinatarias de sus datos personales para llevar a cabo las finalidades adicionales mencionadas en el “discurso”, lo cual implica el carácter incompleto de la información.
110. De otro lado, en la segunda versión del “*speech*”, más reciente, se hace mención a dos condiciones que limitan el plazo de conservación de los datos personales: La vigencia de la relación contractual y el plazo legal aplicable a las empresas del sistema financiero. Al respecto, debe apuntarse que la versión anterior de los discursos desarrollados por la administrada, señalaba el lapso de este plazo legal (10 años), omitida en la nueva versión.
111. Asimismo, es conveniente esclarecer que para el caso de las “finalidades adicionales” señaladas en este discurso, que implican un tratamiento diferente al que se realiza para la gestión contractual, no se ha establecido un plazo determinado, ni en el supuesto de que sea el mismo plazo para ambos casos. Así tampoco, se está cumpliendo en el discurso indicado, con presentar claramente las mencionadas finalidades, como demanda el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP.
112. Por consiguiente, se aprecia que en lo relativo a esta conducta infractora, la administrada no ha cumplido con efectuar las acciones de enmienda necesarias para la atenuación de la responsabilidad.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **ii) *Respecto del consentimiento solicitado para recopilar y conservar los datos personales de los clientes, en la base de datos suministrada a las encargadas de realizar llamadas de venta***

113. Para el análisis de esta segunda conducta, es necesario detallar brevemente que durante la fiscalización realizada a Ideas Diferentes S.A.C., se detectó que para que esta realice las llamadas de ventas de tarjetas de crédito de la administrada, el personal de esta remite un correo electrónico (del 18 de octubre de 2018) con un archivo Excel a descargar, que contiene una base de datos con datos (DNI, nombres, apellidos y número telefónico) de una determinada cantidad de personas<sup>46</sup>, siguiendo los términos de su relación contractual.
114. La misma situación fue detectada durante la fiscalización realizada a Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L., quienes también recibieron una base de datos en formato Excel, remitida por personal de la administrada vía correo electrónico del 7 de octubre de 2018<sup>47</sup>.
115. Dicha situación evidencia aquello que se fue delineando en los considerandos 37 y 83 de esta resolución directoral: Que la administrada es responsable de la recopilación y conservación de datos personales en las bases de datos que suministra a sus encargadas, para que estas realicen el tratamiento de datos personales encaminado a la venta del mencionado producto financiero de la administrada.
116. Ahora bien, ello implica que la administrada se encuentra obligada a obtener el consentimiento de los titulares para que se les permita recopilar y conservar sus datos personales en las bases de datos utilizadas para la venta de sus productos, aún cuando los obtenga de una fuente de acceso público, precisamente cuando el objeto de dicha fuente no tenga índole comercial como el tratamiento que realiza la administrada, de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento de la LPDP<sup>48</sup>;

---

<sup>46</sup> Folios 64 y 65

<sup>47</sup> Folio 255

<sup>48</sup> **Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS**

#### **Artículo 17.- Fuentes accesibles al público.**

Para los efectos del artículo 2, inciso 9) de la Ley, se considerarán fuentes accesibles al público, con independencia de que el acceso requiera contraprestación, las siguientes:

1. Los medios de comunicación electrónica, óptica y de otra tecnología, siempre que el lugar en el que se encuentren los datos personales esté concebido para facilitar información al público y esté abierto a la consulta general.
  2. Las guías telefónicas, independientemente del soporte en el que estén a disposición y en los términos de su regulación específica.
  3. Los diarios y revistas independientemente del soporte en el que estén a disposición y en los términos de su regulación específica.
  4. Los medios de comunicación social.
  5. Las listas de personas pertenecientes a grupos profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección postal, número telefónico, número de fax, dirección de correo electrónico y aquellos que establezcan su pertenencia al grupo.
- En el caso de colegios profesionales, podrán indicarse además los siguientes datos de sus miembros: número de colegiatura, fecha de incorporación y situación gremial en relación al ejercicio profesional.
6. Los repertorios de jurisprudencia, debidamente anonimizados.
  7. Los Registros Públicos administrados por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP, así como todo otro registro o banco de datos calificado como público conforme a ley.
  8. Las entidades de la Administración Pública, en relación a la información que deba ser entregada en aplicación de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

debiendo, como en cualquier caso, respetar los principios y disposiciones que rigen el tratamiento de datos personales, más allá de su origen.

117. Mediante el Oficio N° 201-2019-JUS/DGTAIPD-DFI, se solicitó a la administrada sustentar el consentimiento de las personas cuyos nombres pudieron verse en la base de datos que se suministró a Ideas Diferentes S.A.C. En respuesta a ello, la administrada remitió un CD con las grabaciones de las llamadas realizadas a trece de dichas personas.
118. Tal como se consigna en la imputación de la Resolución Directoral N° 018-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, se escuchó en diez de las llamadas muestreadas que el operador telefónico requiere al titular de los datos personales autorización para brindarle información del producto comercializado<sup>49</sup>, lo cual no constituye una solicitud de consentimiento para que la administrada realice las actividades de tratamiento detalladas en el considerando 115 de esta resolución directoral, con la finalidad de la comercialización de sus tarjetas de crédito.
119. En el caso de las llamadas restantes, en las que sí se logra vender tarjetas de crédito, se efectúa la solicitud luego de tomados los datos personales de su titular, formulando la siguiente pregunta:

*“¿Autorizaría al Grupo Cencosud, conformado por Banco Cencosud, Cencosud Perú, Cencosud Retail Perú y Loyalty Perú a utilizar su información para brindarle ofertas y promociones de nuestros productos y servicios? Por favor le solicitamos que diga claramente **SÍ ACEPTO** o **NO ACEPTO** para que registremos su opción.”*

120. A criterio de la DFI, en ambos casos, se configuraría una deficiencia en la solicitud de consentimiento que la hace inválida y con ello, existiría el incumplimiento, ya sea por no haberse solicitado o por haberlo hecho sin ofrecer la información completa.
121. En sus descargos, la administrada que de las personas que fueron objeto de muestreo, ocho no llegaron a concretar la adquisición de las tarjetas de crédito, siendo esas llamadas el primer y único acercamiento, que se encuentra permitido por la normativa de protección de datos personales; sin embargo, al no concretarse dicha transacción, no habría habido recopilación de datos personales.
122. Cabe señalar que, durante la instrucción, la administrada no presentó ninguna otra comunicación, por las razones que se desarrollaron en los considerandos 57 y 94 de esta resolución directoral.

---

Lo dispuesto en el numeral precedente no quiere decir que todo dato personal contenido en información administrada por las entidades sujetas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública sea considerado información pública accesible. La evaluación del acceso a datos personales en posesión de entidades de administración pública se hará atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto.

El tratamiento de los datos personales obtenidos a través de fuentes de acceso público deberá respetar los principios establecidos en la Ley y en el presente reglamento.

<sup>49</sup> Las llamadas corresponden a las siguientes personas: Montejo Arenas Abelardo, Munayco Coronado Silvana, Córdova Montoya Yanniera, Reynaga Ascue Manuel, Donayre Valenzuela Graciela, Huerta Velezmero María y Suárez Rojas Virginia.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

123. Por su parte, en sus descargos ante el informe final de instrucción, la administrada pormenoriza el proceso de afiliación de clientes a su tarjeta de crédito, señalando que el proceso se inicia con las llamadas telefónicas que constituye el primer acercamiento al cliente y en las que este proporciona sus datos personales, dejando la concreción de la adquisición para el momento en el que suscribe el contrato impreso, presencialmente, en sus centros de atención.
124. En tal sentido, a entender de la administrada, el contacto realizado con las personas que no adquirieron la tarjeta de crédito, se realizó a la etapa precontractual, en la que no se requería el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.
125. De los argumentos presentados por la administrada, se colige el reconocimiento de que la llamada puede constituir el primer contacto con la persona a la que se le ofrecerá su producto financiero, situación con la que concuerda esta Dirección.
126. Sin embargo, la administrada no reconoce que antes de desarrollar el proceso de venta, antes de que la persona acepte o se niegue a continuar con la llamada, ya ha realizado una acción de tratamiento, consistente en la recopilación de los datos personales del receptor de la llamada en su base de datos (DNI, nombres, apellido y número telefónico) y las acciones sucesivas para la realización de las llamadas telefónicas, cosa que sucede con todos los receptores.
127. Es pertinente diferenciar esta finalidad de tratamiento de la correspondiente al tratamiento analizado en el subtítulo anterior, que se circunscribía al uso de los datos personales del cliente ya captado, para envío de ofertas y promociones de otras empresas.
128. Lo anterior implica que en este caso específico, no hace falta que se complete la recopilación de los datos necesarios para la gestión de la tarjeta de crédito, sino que lo exigible es que se obtenga el consentimiento para un tratamiento ya iniciado o perfeccionado de los datos personales recopilados en las bases de datos que la administrada remite a sus encargados.
129. Para dicha situación, resulta exigible una modalidad particular de solicitud de consentimiento: En un momento posterior al inicio o ejecución del tratamiento, en el primer contacto que se realiza con el titular de los datos personales.
130. La viabilidad de este tipo de solicitud de consentimiento ya se tiene prevista y desarrollada a través de la Opinión Consultiva N° 05-2019-JUS/DGTAIPD del 28 de enero de 2019, en la que respecto al carácter previo del consentimiento válido, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales indica lo siguiente:

“(…)

5. Sin embargo, la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta de contacto, dado que dicha prohibición haría imposible obtener el consentimiento.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

6. Cabe mencionar que, los datos personales utilizados para contactar al titular de los datos personales para obtener su consentimiento, deben ser obtenidos de fuentes obtenidas al público o de manera lícita, conformas las disposiciones de la LPDP y su reglamento.

(...)

### III.CONCLUSIONES

(...)

2. Es posible utilizar los datos personales obtenidos de fuentes obtenidas al público o de manera lícita para contactar al titular del dato personal para obtener su consentimiento.”<sup>50</sup>

131. En el presente caso, se advierte que en las llamadas grabadas que forman parte de este expediente, en las que el proceso de venta sigue el contenido de las tres versiones de “speech” o discurso de venta elaborado por la administrada para la generalidad de tales transacciones, al inicio de las llamadas, solo se pide autorización al receptor de la llamada para que se le presente el producto, mas no para lo relativo al tratamiento realizado exclusivamente por la administrada, consistente en la recopilación y conservación de datos personales en sus bases de datos, para el envío de estas a sus encargadas.

132. Dicha situación se evidencia en las diversas versiones de dicho discurso, empezando con aquella sobre la cual se basó la imputación:

*“Muy buenos días Sr./Sra./Srta\_\_\_\_\_ . Encantado de saludarlo. Mi nombre es\_\_\_\_\_ y llamo por encargo del Banco Cencosud de tiendas Wong, Metro y tiendas París.*

*¿Me permite su consentimiento para explicarle de qué se trata y ofrecerle otros beneficios de acuerdo a su información personal? (Solo se pregunta si en la base cliente NO tiene consentimiento)*

*(...)”<sup>51</sup>*

133. Entonces, se evidencia la inexistencia de un medio por el cual el titular acepte o rechace tales acciones de tratamiento de datos personales, puesto que aquello que se le pregunta si desea o no recibir información sobre el producto, y con el que a la vez, se le informe sobre los pormenores del mismo para que pueda formar su voluntad.

134. Cabe señalar que en su escrito de descargos contra el informe final de instrucción, la administrada presenta una primera versión de la formulación de dicho discurso, que aparte de contener la solicitud de consentimiento dirigida a quienes aceptan adquirir las tarjetas de crédito, contiene en su inicio esta solicitud:

*“Muy buenos días Sr./Sra./Srta\_\_\_\_\_ . Encantado de saludarlo. Mi nombre es\_\_\_\_\_ y llamo por encargo de Tarjeta Cencosud de Wong, Metro y París.*

---

<sup>50</sup> Recuperado de [https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/04/OP-05\\_2019\\_JUS\\_DGTAIPD.pdf](https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/04/OP-05_2019_JUS_DGTAIPD.pdf)

<sup>51</sup> Folio 57

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*¿Me permite su consentimiento para explicarle los beneficios de la tarjeta Cencosud?  
(...)<sup>52</sup>*

135. En la versión posterior de dicho discurso, no se aprecia mayor variación de la consulta realizada al titular de los datos personales:

*“Muy buenos días Sr./Sra./Srta\_\_\_\_\_. Encantado de saludarlo. Mi nombre es\_\_\_\_\_ y llamo por encargo de Tarjeta Cencosud de Wong y Metro.*

*¿Me permite su consentimiento para explicarle los beneficios de la tarjeta Cencosud?  
(...)<sup>53</sup>*

136. Se aprecia entonces que no se tiene una solicitud de consentimiento mediante la cual se informe de los pormenores del tratamiento que realiza la administrada, con el fin de recopilar y conservar datos personales a las bases de datos antes referidas; lo verificado solo alcanza con solicitar el consentimiento para brindar información por el producto, pero no llega a referir cuestiones relativas al tratamiento de los datos personales.
137. En conclusión, en los dos escenarios presuntamente infractores, se ha podido constatar que la administrada es responsable por ambos, incumpliendo con lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del reglamento de dicha ley, con lo que se configura la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
138. Sin perjuicio de ello, esta Dirección tomó conocimiento de las limitaciones que afrontó la administrada debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, así como de las acciones de enmienda que continúa implementando. Dichas acciones serán tomadas en cuenta al momento de resolver.
139. Cabe enfatizar, que al momento de la llamada, durante el primer contacto, no estamos ante la preparación de una relación contractual, que constituya una excepción conforme el numeral 5, del artículo 14 de la LPDP, puesto que en ese momento el titular del dato personal no forma parte de una preparación de celebración contractual, sino que es un receptor de publicidad por parte de una administrada al que no le habría otorgado su consentimiento para realizar uso de sus datos con fines publicitarios.

### **Sobre la atenuación de la responsabilidad de la administrada**

140. En su escrito de descargos ante la imputación, la administrada explica que en el ordenamiento peruano, la disminución de la sanción en los casos de reconocimiento expreso, funciona como una retribución a este; asimismo, acepta

---

<sup>52</sup> Folio 452

<sup>53</sup> Folio 468

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

que la aplicación de atenuantes de responsabilidad para los casos de infracciones a la normativa de protección de datos personales, depende de las condiciones establecidas en el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG y en el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, glosadas en el considerando 28 de esta resolución directoral.

141. En tal sentido, resalta el hecho de haber reconocido su responsabilidad respecto del incumplimiento del artículo 18 de la LPDP y que se encuentra efectuando las acciones de enmienda necesarias para que se le aplique la atenuación de responsabilidad, disminuyendo la multa a imponer.
142. En sus descargos ante el informe final de instrucción, la administrada señala, en el caso de dicha infracción, que aparte de tal reconocimiento, se deberá tener en cuenta las acciones iniciadas para ese momento, encaminadas a corregir las deficiencias que constituyen la infracción, tales como las modificaciones al documento “Contrato Tarjeta Cencosud” y “Derecho de Información y Autorización de Tratamiento de Datos”, activas desde el 2019; así como la implementación de los nuevos “*speech*” o discursos de venta, desde el 1 de abril de 2020.
143. En su escrito fechado el 7 de octubre de 2020, la administrada reitera el hecho del reconocimiento expreso de infracción como merecedor de atenuante, señalando además que tal reconocimiento plantea una alternativa que evita el movimiento común de todo el aparato estatal para dilucidar si se cometió o no la infracción.
144. En el caso concreto, la DFI no cuestionó el reconocimiento, pero no consideró lo suficiente para atenuar la responsabilidad, considerando la carencia de medios probatorios referidos a las acciones de enmienda, requeridos por el artículo 126 del Reglamento de la LPDP; ello, pese a que el artículo 257 de la LPAG no ha establecido como requisito adicional las acciones de enmienda.
145. Señala además que la aplicación del artículo reglamentario señalado, de forma independiente y no subordinada a la previsión de la LPAG, para determinar o no la aplicación de atenuantes de la responsabilidad, es contrario al principio de legalidad de la potestad sancionadora, contemplado en el numeral 1 del artículo 248 de dicha ley<sup>54</sup>.
146. Al respecto, debemos partir recordando la naturaleza común de la LPAG, que impide que cualquier norma reguladora de procedimientos administrativos actúe de forma totalmente independiente, lo cual no sucede con el artículo 126 del Reglamento, cuya aplicación es habilitada justamente por el literal b) del numeral 2 del artículo 248 de dicha ley y no abandona a la otra condición, prevista en el literal a) de dicho numeral.

---

<sup>54</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

**1. Legalidad.-** Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

147. Ahora bien, respecto de la supuesta violación al principio de legalidad de la potestad sancionadora, es cierto que esta comprende una reserva legal para señalar las consecuencias jurídicas represivas por la comisión de ilícitos administrativos, vale decir, las sanciones para las infracciones tipificadas, lo cual también incluye fijar los márgenes (sanciones mínimas y máximas, o plazos de inhabilitación mínimos y máximos), como señala Morón<sup>55</sup>, sin incluir en esta reserva a lo concerniente a la graduación de la misma, como las condiciones que permiten la aplicación de atenuantes de responsabilidad que derivan en la disminución de las multas a aplicar.
148. Para determinar la viabilidad de la atenuación de la responsabilidad de la administrada, conviene volver a lo analizado en los subtítulos anteriores, reiterando que las acciones de enmienda que realizó demuestran su intención de modificar su conducta y adecuarla a la normativa de protección de datos personales, objetivo que no se logra en su totalidad, de acuerdo con los pormenorizado en esta misma resolución directoral.
149. En este punto, es conveniente indicar que el objetivo de las autoridades instructora y sancionadora o resolutora en los procedimientos sancionadores, no es solo detectar las infracciones y sancionar al infractor. Más bien, tiene como objetivo superior la protección de los derechos de las personas de las amenazas y daños que provengan de un tratamiento ilícito o inadecuado de sus datos personales, motivo por el cual, verifica también la corrección de las conductas infractoras, a fin de que se adecúen a la LPDP y su reglamento, recompensa con una disminución mayor de las multas a aquel que en el marco de un procedimiento sancionador, efectúa tal adecuación con éxito, o mantiene la sanción e impone medidas correctivas para perfeccionar tal adecuación.
150. Por consiguiente, además de acoger el reconocimiento expreso y espontáneo de la responsabilidad, en el caso del primer hecho infractor analizado, se analizarán los actos de enmienda sobre los cuales informó la administrada, a fin de calificar si corresponde o no reducir el monto de las multas y aplicar medidas correctivas.

### **Sobre la presunta vulneración del principio de razonabilidad de la potestad sancionadora administrativa**

151. En el escrito de descargos ante el informe final de instrucción, la administrada sostiene que la DFI, ha realizado una evaluación carente de motivación de cada uno de los criterios que componen el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora administrativa, lo cual se evidencia en los siguientes hechos:
- No señalar razones por las que obtuvo el beneficio ilícito, aparte de que haya derivado del hecho de no brindar información sobre el tratamiento de los datos personales y del obtener tales datos sin consentimiento, evitando un adecuado modelamiento de la sanción a través de la valorización del mismo.

---

<sup>55</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 400 a 401.

## *Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

- Señala que la probabilidad de detección es baja por la revisión de documentación y escucha de llamadas telefónicas que tuvo que realizarse, cuando son actividades propias de la fiscalización.
  - No señala criterios de cuantificación de la gravedad del daño causado.
  - Como circunstancias de la infracción, solo se señala que no se subsanó las conductas infractoras, pese al conocimiento de ella.
  - Para sustentar la intencionalidad, la DFI se apoya en el hecho de no haber realizado acciones de enmienda.
152. En su escrito fechado el 7 de octubre de 2020, la administrada señaló que no se ha valorado la conducta infractora de acuerdo con los criterios mencionados de forma adecuada, mencionando lo siguiente:
- Al haber implementado una política de cumplimiento normativo sobre protección de datos personales sujeta a actualización constante, conjuntamente con otros controles, lo cual suprime el beneficio ilícito que se habría podido obtener.
  - No existe un grave daño al interés público, considerando que solo se ha comprobado el tratamiento de un número reducido de personas (los receptores de llamadas) que no son una cantidad representativa de mercado y sí, un porcentaje mínimo para pensar que se hay intención infractora.
  - En tal sentido, y al no haber reincidencia, corresponde imponer solo el monto mínimo de multa correspondiente, de cinco U.I.T.
153. En dicha comunicación, la administrada señala también que, de acuerdo con el Tribunal Constitucional, toda persona tiene derecho a que se le aplique la sanción menos gravosa posible.
154. Respecto de los argumentos de la administrada, se debe reiterar que el muestreo realizado durante la fiscalización tenía como objetivo demostrar que las conductas de responsabilidad de la administrada (elaborar una base de datos, suministrarla a las encargadas para que hagan las llamadas de ventas siguiendo el discurso que aquella diseña para tales comunicaciones) y ejecutadas a través de sus encargadas, eran conductas generalizadas y podían concretarse efectivamente; por lo que la cantidad de llamadas de venta detectadas y analizadas no es un factor tan relevante en este caso como las obligaciones contractuales de las encargadas de seguir el mencionado discurso en la generalidad de procesos de venta, o del suministro de bases de datos, con 2000 registros personales en el caso de Ideas Diferentes S.A.C., y con 51988 registros personales en el caso de Gestión de Cobranzas y Recuperos S.R.L. – Gescob S.R.L.<sup>56</sup>
155. También se debe indicar que la probabilidad de detección es algo que se hace tangible en la intensidad del desempeño del fiscalizador: Al ser más evidente el hecho, es más detectable, requiere de menos y más sencillas acciones por parte del fiscalizador; lo mismo se puede decir cuando hay menos entidades a fiscalizar o documentación y procesos más sencillos.

---

<sup>56</sup> Folio 252

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

156. Debe tomarse en cuenta que, para recabar la información del presente expediente, se han juntado registros de dos expedientes de fiscalización a las empresas encargadas, a partir de los cuales se llegó a conocer sobre el tratamiento de datos personales efectuado por la administrada.
157. Finalmente, esta Dirección debe reiterar lo señalado en la primera cuestión previa de este análisis: No se encuentra vinculada al argumento o posición de la DFI, por la independencia de criterios entre las autoridades instructora y resolutora o sancionadora. Por ello, realizará su propia determinación de las sanciones a aplicar.

### **IX. Sobre la determinación de las sanciones a aplicar**

158. La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, modificó el artículo 38 de la LPDP que tipificaba las infracciones a la LPDP y su reglamento, incorporando el artículo 132 al Título VI sobre Infracciones y Sanciones de dicho reglamento, que en adelante tipifica las infracciones.
159. Por su parte, el artículo 39 de la LPDP establece las sanciones administrativas calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de cero coma cinco (0,5) unidades impositivas tributarias hasta una multa de cien (100) unidades impositivas tributarias<sup>57</sup>, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP<sup>58</sup>.
160. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por lo siguiente:
- i) Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, sin brindarles información sobre el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la LPDP.
  - ii) Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral

---

<sup>57</sup> Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

#### **Artículo 39. Sanciones administrativas**

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

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

#### <sup>58</sup> **Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas.**

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

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, en las siguientes situaciones:

- Tratamiento de los datos personales de los clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, con fines publicitarios, sin obtener para ello el consentimiento informado.
- Dar tratamiento a datos personales con la finalidad de comercializar sus tarjetas de crédito, sin haber obtenido el consentimiento informado de sus titulares para tal finalidad.

161. Con el objeto de establecer las pautas y criterios para realizar el cálculo del monto de las multas aplicables por infracciones a la normativa de protección de datos personales en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS, se aprobó la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales<sup>59</sup>.

162. En tal contexto, se procederá a calcular la multa correspondiente a cada una a las infracciones determinadas:

**Haber efectuado el tratamiento de datos personales de clientes que adquieren tarjetas de crédito vía telefónica, sin brindarles información sobre el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la LPDP**

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) U.I.T.

El beneficio ilícito ha resultado indeterminable, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador no ha sido posible recabar medios probatorios que evidencien que el infractor haya obtenido o que espere obtener beneficios derivados de no cumplir con las disposiciones establecidas en materia de protección de datos personales, cometiendo la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito resulta indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa preestablecida”, cuya fórmula general es:

$$M = Mb \times F, \text{ donde:}$$

<i>M</i>	Multa preestablecida que corresponderá aplicar en cada caso.
<i>Mb</i>	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
<i>F</i>	Criterios o elementos agravantes o atenuantes.

<sup>59</sup> Documento disponible en: <https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/>.

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

La variable absoluta da cuenta del rango en el que se encontraría la multa aplicable, dependiendo de si es una infracción muy grave, grave o leve. Por su parte, la variable relativa determina valores específicos dependiendo de la existencia de condiciones referidas al daño al bien jurídico protegido, como se aprecia en el siguiente gráfico:

Cuadro 2  
Montos base de multas preestablecidas (Mb),  
según variable absoluta y relativa de la infracción

Gravedad de la infracción	Multa UIT		Variable relativa y monto base (Mb)				
	Min	Máx	1	2	3	4	5
Leve	0.5	5	1.08	2.17	3.25		
Grave	5	50	7.50	15.00	22.50	30.00	37.50
Muy grave	50	100			55.00	73.33	91.67

Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "1", lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **7,50 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.a	No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento.	
	2.a.1. <b>Se informa de manera incompleta.</b>	1
	2.a.2. No se atiende los derechos ARCO en los plazos establecidos.	1
	2.a.3. No se cumple con informar previamente	2
	2.a.4. Negarse a recibir la solicitud.	2
	2.a.5. No hay canales para el ejercicio de los derechos ARCO.	3
	2.a.6. Realizar acciones que no permitan ejercer los derechos ARCO.	4

Ahora bien, conforme a lo expuesto, el Mb debe multiplicarse por F, que es el valor atribuido a cada uno de los factores agravantes y atenuantes previstos en la normativa.

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Cuadro 3  
Valores de factores agravantes y atenuantes

$f_n$	Factores agravantes o atenuantes	Valor
$f_1$	(d) Perjuicio económico causado	
$f_{1.1}$	. No existe perjuicio.	0.00
$f_{1.2}$	. Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
$f_2$	(e) Reincidencia	
$f_{2.1}$	. No hay reincidencia.	0.00
$f_{2.2}$	. Primera reincidencia.	0.20
$f_{2.3}$	. Dos o más reincidencias.	0.40
$f_3$	(f) Las circunstancias	
$f_{3.1}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{3.2}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{3.3}$	. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{3.4}$	. Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{3.5}$	. Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{3.6}$	. Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento.	0.15
$f_{3.7}$	. Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_{3.8}$	. Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{3.9}$	. Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_4$	(g) Intencionalidad	
$f_{4.1}$	. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

En el presente caso, de los medios probatorios que obran en el expediente no se verifica un perjuicio económico causado. Asimismo, se tiene conocido que la administrada no es reincidente.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP implica la vulneración del derecho de los titulares de los datos personales a ser informados sobre el tratamiento que efectuará el responsable, al no brindarse de forma completa la información requerida por dicho artículo, más allá de la necesidad de contar con el consentimiento siendo tal derecho perenne en cualquier circunstancia, lo cual conlleva el impedimento de ejercicio de otros derechos, dado que la información facilita al titular de los datos personales conocer quién, para qué y cómo va utilizar sus datos personales, facilitándole el control de su información personal, característica propia del derecho fundamental a la protección de datos personales, garantía de la autodeterminación informativa reconocida por el Tribunal Constitucional en la Sentencia STC 04387-2011-PHD/TC.

Por su parte, del análisis del caso concreto y conforme a lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción ( $f_3$ ) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo:

- 0.20 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas, como se ha podido comprobar en la muestra analizada

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

- 0.25 La duración de la infracción es mayor a 24 meses, puesto que el 08 de mayo de 2018 se halló la remisión de datos por parte de la administrada a Ideas Diferentes S.A.C. y a la fecha no ha subsanado completamente la infracción.
- -0.30 La administrada reconoció expresamente y por escrito su responsabilidad, luego de notificado el inicio del procedimiento sancionador
- -0.15 La administrada ha colaborado y enmendado el incumplimiento de forma parcial, después de notificado inicio del procedimiento sancionador

Las calificaciones establecidas se basan en la existencia comprobada de una pluralidad de personas de quienes se recopiló datos personales por vía telefónica sin haberles informado sobre los factores del tratamiento de datos personales ya estudiados en el caso; así también, en la comprobación de que el dicho tratamiento tiene bases contractuales que obligan a las encargadas, vigentes desde las fechas señaladas en el considerando 45 de esta resolución directoral. A su vez, se toma en cuenta el reconocimiento escrito de su responsabilidad y las medidas de enmienda que va implementando la administrada.

Por su parte, de lo desarrollado en el expediente, se colige que la administrada tiene las capacidades y medios suficientes para comprender y para que se le pueda exigir el cumplimiento de esta normativa, más aún cuando a través de la imputación realizada, se puso en su conocimiento los factores específicos de su incumplimiento. Se aprecia entonces una conducta negligente de la administrada, configurada en la inobservancia de las normas a las que debe adecuar su comportamiento<sup>60</sup>.

En total, los factores de graduación suman un total de 0%, así como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.2 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas	20%
f3.5 La duración de la infracción es mayor a 24 meses	25%
f3.7 Reconocimiento de la responsabilidad expreso y por escrito, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%
f3.8 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-15%
f4. Intencionalidad	0%
<b>f1+f2+f3+f4</b>	<b>0%</b>

<sup>60</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	7,50 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	1.00
<b>Valor de la multa</b>	<b>7,50 UIT</b>

De acuerdo con lo señalado en la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales y en aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 39 de la LDPP, la multa a ser impuesta no puede ser mayor al diez por ciento (10%) de los ingresos brutos anuales que hubiera percibido el infractor durante el ejercicio anterior.

Al respecto, cabe señalar que, la administrada ha remitido la información relativa a sus ingresos por medio de su Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2019<sup>61</sup>, en la que no figura el monto de sus ingresos brutos anuales (concepto “Resultado bruto Utilidad”, de código 466), consignándose en él otros conceptos, los que no son requeridos por el mencionado artículo de la LPDP para establecer el límite máximo de la multa.

**Haber efectuado el tratamiento de datos personales sin obtener el consentimiento válido de sus titulares siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP**

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) U.I.T.

El beneficio ilícito ha resultado indeterminable, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador no ha sido posible recabar medios probatorios que evidencien que el infractor haya obtenido o que espere obtener beneficios derivados de no cumplir con las disposiciones establecidas en materia de protección de datos personales, cometiendo la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito resulta indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa preestablecida”, cuya fórmula general es:

$$M = Mb \times F, \text{ donde:}$$

M	Multa preestablecida que corresponderá aplicar en cada caso.
Mb	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
F	Criterios o elementos agravantes o atenuantes.

<sup>61</sup> Folio 513

## Resolución Directoral N° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

La variable absoluta da cuenta del rango en el que se encontraría la multa aplicable, dependiendo de si es una infracción muy grave, grave o leve. Por su parte, la variable relativa determina valores específicos dependiendo de la existencia de condiciones referidas al daño al bien jurídico protegido, como se aprecia en el siguiente gráfico:

Cuadro 2  
Montos base de multas preestablecidas (Mb),  
según variable absoluta y relativa de la infracción

Gravedad de la infracción	Multa UIT		Variable relativa y monto base (Mb)				
	Min	Máx	1	2	3	4	5
Leve	0.5	5	1.08	2.17	3.25		
Grave	5	50	7.50	15.00	22.50	30.00	37.50
Muy grave	50	100			55.00	73.33	91.67

Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal b) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "1" (se acreditó que no obtenía el consentimiento informado de las personas a quienes hacía llamadas para venta de tarjetas de crédito), lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **7.50 UIT**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.b	Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento.	
	Datos No sensibles.	
	2.b.1. No pedir el consentimiento.	3
	2.b.2. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre.	2
	2.b.3. <b>Consentimiento no cumple con las demás características</b>	1
	Datos Sensibles	
	2.b.4. No pedir el consentimiento	4
	2.b.5. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre	3
	2.b.6. Consentimiento no cumple con las demás características	2
	Datos Sensibles (salud y biométricos)	
	2.b.7. No pedir el consentimiento	5
	2.b.8. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre	4
	2.b.9. Consentimiento no cumple con las demás características	3

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Conforme a lo expuesto anteriormente, el Mb debe multiplicarse por F que es el valor atribuido a cada uno de los factores agravantes y atenuantes previstos en la normativa pertinente.

Según la Metodología de Cálculo de Multas en Materia de Protección de Datos Personales, el valor de F se calculará a partir de la suma de los factores atenuantes y agravantes que se muestra en el Cuadro 3 siguiente.

Cuadro 3  
Valores de factores agravantes y atenuantes

$f_n$	Factores agravantes o atenuantes	Valor
$f_1$	<b>(d) Perjuicio económico causado</b>	
$f_{1.1}$	. No existe perjuicio.	0.00
$f_{1.2}$	. Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
$f_2$	<b>(e) Reincidencia</b>	
$f_{2.1}$	. No hay reincidencia.	0.00
$f_{2.2}$	. Primera reincidencia.	0.20
$f_{2.3}$	. Dos o más reincidencias.	0.40
$f_3$	<b>(f) Las circunstancias</b>	
$f_{3.1}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{3.2}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{3.3}$	. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{3.4}$	. Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{3.5}$	. Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{3.6}$	. Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento.	0.15
$f_{3.7}$	. Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_{3.8}$	. Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{3.9}$	. Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_4$	<b>(g) Intencionalidad</b>	
$f_{4.1}$	. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

Para el caso de esta infracción, de los medios probatorios que obran en el expediente no se desprende un perjuicio económico causado. Asimismo, se tiene que la administrada no es reincidente.

El incumplimiento del artículo 13.5 del artículo 13 de la LPDP, debe señalarse que implica la vulneración de uno de los principios del tratamiento de datos personales, como es el principio de Consentimiento, lo que implica atentar contra la persona, al limitar su voluntad y no permitírsele decidir sobre el destino y acciones a efectuar con sus datos personales, recortando el control de su información personal, la cual es la característica principal del derecho fundamental a la protección de datos personales, garantía de la autodeterminación informativa reconocida por el Tribunal Constitucional en la Sentencia STC 04387-2011-PHD/TC.

Por su parte, del análisis del caso concreto y conforme a lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción (f3) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo:

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

- 0.20 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas, lo que se demuestra con la muestra de llamadas analizada
- 0.25 La duración de la infracción es mayor a 24 meses, dado que el 08 de mayo se realizó la visita a Ideas Diferentes S.A.C., donde se verificó la remisión de datos para los tratamientos materia de análisis, no habiendo enmendado la infracción completamente a la fecha.
- -0.15 La administrada ha colaborado y enmendado el incumplimiento de forma parcial, después de notificado inicio del procedimiento sancionador

Las calificaciones establecidas se basan en la existencia comprobada de una pluralidad de personas de quienes se recopiló datos personales por vía telefónica sin haberles solicitado el consentimiento para cada una de las finalidades ya examinadas; así también, en la comprobación de que el dicho tratamiento tiene bases contractuales que obligan a las encargadas, vigentes desde las fechas señaladas en el considerando 44 de esta resolución directoral. A su vez, se toma en cuenta la implementación progresiva de las medidas de enmienda antes estudiadas.

Por su parte, de lo desarrollado en el expediente, se colige que la administrada tiene las capacidades y medios suficientes para comprender y para que se le pueda exigir el cumplimiento de esta normativa, más aún cuando a través de la imputación realizada, se puso en su conocimiento los factores específicos de su incumplimiento y los hechos que configuraron la infracción. Se aprecia entonces una conducta negligente de la administrada, consistente en la inobservancia de las normas a las que debe adecuar su comportamiento<sup>62</sup>.

En total, los factores de graduación suman un total de 30%, así como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.2 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas	20%
f3.5 La duración de la infracción es mayor a 24 meses	25%
f3.8 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-15%
f4. Intencionalidad	0%
<b>f1+f2+f3+f4</b>	<b>30%</b>

Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

<sup>62</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	7,50 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	1,30 UIT
<b>Valor de la multa</b>	<b>9,75 UIT</b>

De acuerdo con lo señalado en la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales y en aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 39 de la LPDP, la multa a ser impuesta no puede ser mayor al diez por ciento (10%) de los ingresos brutos anuales que hubiera percibido el infractor durante el ejercicio anterior.

Al respecto, cabe señalar que, la administrada ha remitido la información relativa a sus ingresos por medio de su Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2019<sup>63</sup>, en la que no figura el monto de sus ingresos brutos anuales (concepto "Resultado bruto Utilidad", de código 466), consignándose en él otros conceptos, los que no son requeridos por el mencionado artículo de la LPDP para establecer el límite máximo de la multa.

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.-** Sancionar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.) con la multa ascendente a siete con cincuenta centésimas Unidades Impositivas Tributarias (7,50 U.I.T.) por realizar la recopilación de datos personales durante las ventas telefónicas de sus tarjetas de crédito, sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP; infracción grave contemplada en el literal a) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *"No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento"*.

**Artículo 2.-** Sancionar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.) con la multa ascendente a nueve con setenta y cinco centésimas Unidades Impositivas Tributarias (9,75 U.I.T.) por no solicitar válidamente el consentimiento de las personas a las que realizó llamadas de venta para la comercialización de sus tarjetas de crédito, al no configurar una solicitud informada; obligación establecida en el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP, infracción grave tipificada en el literal b) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *"Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento"*.

---

<sup>63</sup> Folio 513

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 3.-** Imponer las siguientes medidas correctivas a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.):

- a) Implementar en el “*speech*” (discurso) utilizado en las ventas telefónicas de sus tarjetas de crédito y/o en los documentos informativos de la página [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe) a los que remite tal discurso, información sobre el tratamiento de los datos personales de quienes adquieren tales tarjetas, con finalidad de la gestión contractual, que cubra la totalidad de factores establecidos en el artículo 18 de la LPDP, a fin de subsanar las deficiencias detalladas en la presente resolución directoral.
- b) Implementar en el “*speech*” (discurso) utilizado en las ventas telefónicas de sus tarjetas de crédito y/o en los documentos informativos de la página [www.tarjetacencosud.pe](http://www.tarjetacencosud.pe) a los que remite tal discurso, una solicitud de consentimiento para el tratamiento con fines publicitarios o con “otras finalidades” ajenas a la gestión de la tarjeta de crédito, mediante la cual se informe acerca de todos los factores del tratamiento detallados en el artículo 18 de la LPDP y en el numeral 4 del artículo 12 del Reglamento de la LPDP, que permita distinguir la finalidad del tratamiento para el cual se solicita consentimiento, así como conocer la identidad de todos los destinatarios y el plazo de conservación de los datos personales, de forma reconocible para los titulares de tales datos que adquieren la tarjeta de crédito, de acuerdo con lo detallado en el considerando 138 de esta resolución directoral.
- c) Implementar una solicitud de consentimiento que cumpla con ser libre, previo, informado, expreso e inequívoco, a formular en el primer contacto con el receptor de la llamada, a fin de que este consienta la recopilación y conservación en bases de datos, de los datos personales utilizados en las llamadas de venta, así como el suministro a las encargadas de tales comunicaciones.

Para el cumplimiento de tales medidas correctivas, se otorga el plazo de cincuenta y cinco días hábiles (55) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución. En caso de presentar recurso impugnatorio el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva es de cuarenta (40) días hábiles de notificada la resolución que resuelve dicho recurso y agota la vía administrativa.

**Artículo 6.-** Informar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.) que el incumplimiento de alguna de las medidas correctivas dispuestas en el artículo precedente, una vez vencido el plazo señalado, habilita a esta dirección a la imposición de una multa coercitiva y a al otorgamiento de un plazo adicional de diez (10) días hábiles para que se sustente el cumplimiento de la respectiva medida, bajo apercibimiento de imponer una nueva multa coercitiva ascendente al doble del monto de la primera multa en caso de incumplimiento y el otorgamiento de un segundo plazo adicional de cinco (5) días hábiles para el mencionado sustento de cumplimiento; de no cumplirse con este requerimiento, se habilita a la imposición de una multa coercitiva ascendente al doble del monto de la anterior y el otorgamiento de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para el sustento del cumplimiento; no debiendo superar cada multa coercitiva las diez Unidades Impositivas Tributarias (10 UIT).

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° 1115-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

Se aplican estas multas coercitivas en mérito del artículo 40 de la LPDP, en concordancia con el artículo 210 de la LPAG, determinando sus montos según lo establecido en el artículo 131 del Reglamento de la LPDP.

**Artículo 7.-** Informar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.) que, contra la presente resolución, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación<sup>64</sup>.

**Artículo 8.-** Informar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.), que deberá realizar el pago de las multas en el plazo de veinticinco (25) días útiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución<sup>65</sup>.

**Artículo 9.-** En caso se presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar la multa es de diez (10) días hábiles de notificada la resolución que agota la vía administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de notificada dicha resolución de segunda instancia administrativa.

**Artículo 10.-** Se entenderá que cumplió con pagar la multa impuesta, si antes de que venzan los plazos mencionados, cancela el sesenta por ciento (60%) de la multa impuesta conforme a lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP<sup>66</sup>. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la U.I.T. del año 2019.

**Artículo 11.-** Notificar a Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú S.A. (antes Caja Rural de Ahorro y Crédito CAT Perú S.A. y Banco Cencosud S.A.) la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/rvr

---

<sup>64</sup> **Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración  
b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

<sup>65</sup> El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759 o a la cuenta del Banco de la Nación: CTA.CTE R.D.R. N° 0000-281778 o CCI N° 0180000000028177801.

<sup>66</sup> **Artículo 128.- Incentivos para el pago de la sanción de multa.**

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

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