



Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 7 de junio de 2022

Expediente N.º
025-2022-PTT

VISTO: El Memorando N.º 010-2022-JUS/DGTAIPD de fecha 11 de febrero de 2022, mediante el cual la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), de conformidad a lo establecido por el artículo 100¹ del reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la LPDP) remite a la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la DPDP) la reclamación presentada por el señor [REDACTED] contra el **Banco BBVA Perú S.A.**, al haberse determinado que la misma debe ser resuelta bajo el procedimiento administrativo trilateral de tutela, y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Que, el señor [REDACTED] (en adelante el reclamante) solicita ante la DPDP el inicio del procedimiento trilateral de tutela contra el **Banco BBVA Perú S.A.** (en adelante el reclamado), por la tutela del ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales al habersele negado la entrega de la grabación de un audio correspondiente a su persona.
2. El reclamante indica que mantiene una relación contractual con el reclamado, al haber obtenido una tarjeta de crédito, siendo el caso que hace dos meses se le viene realizando tipos de cambio en sus deudas (de soles a dólares), de forma unilateral por parte del reclamado, razón por la cual presentó un reclamo ante la supuesta inobservancia del contrato por parte del reclamado, por lo que solicitó la grabación del audio que fue autorizado por su persona, al momento de realizar el contrato. Sin embargo, el reclamado le habría respondido que no puede brindarle dichos audios sin autorización judicial, denegándole de esa forma el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales.

¹ **Artículo 100 del reglamento de la LPDP.- Reconducción del procedimiento**

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

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

Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

3. Al respecto, el reclamante señala que presentó hasta dos reclamos ante el reclamado, registrados con los N° [REDACTED] de 22 de junio de 2020 y N° [REDACTED] de 16 de enero de 2021, no obstante, las respuestas fueron las siguientes:
 - Respuesta del BBVA de fecha 29 de agosto de 2020, al reclamo N° [REDACTED]
“Con respecto al material de audio solicitado debemos comunicarle que nuestra entidad bancaria sólo realiza estas atenciones cuando son solicitadas directamente por entidades judiciales”.
 - Respuesta del BBVA de fecha 18 de enero de 2021, al reclamo N° [REDACTED]
“Asimismo, sobre la base de la evaluación efectuada, debemos informarle que no será posible la atención de su requerimiento con respecto al material de audio ya que nuestra entidad bancaria solo realiza estas atenciones cuando son solicitadas directamente por entidades judiciales”.

II. Admisión de la reclamación

4. El derecho a la tutela previsto en el artículo 24 de la LPDP, establece que en caso el titular o el encargado del banco de datos personales deniegue al titular de los datos personales, total o parcialmente, el ejercicio de sus derechos establecidos en la LPDP, este puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en vía de reclamación, mediante el procedimiento trilateral de tutela, previsto en los artículos 73 al 75 del reglamento de la LPDP aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
5. De esa forma, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, señala que para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela: **(i)** El cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos; y, **(ii)** El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.
6. En el presente caso, se verificó que la solicitud del reclamante contenía los requisitos mínimos previstos en el artículo 74 del reglamento de la LPDP, los requisitos del artículo 124 y los numerales 232.1 y 232.2 del artículo 232² del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el TUO de la LPAG), por lo que mediante Proveído N.º 1 de fecha 23 de febrero de 2022, se resolvió admitir a trámite la solicitud de inicio del

² **Artículo 232 numeral 1 y 2 del TUO de la LPAG.**- Contenido de la reclamación

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

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

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

Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

procedimiento trilateral de tutela contra el reclamado, por la tutela del ejercicio del derecho de acceso a los datos personales del reclamante.

7. El citado proveído fue puesto en conocimiento del reclamante el 1 de marzo de 2022 mediante Carta N.º 577-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 23 de febrero de 2022; y del reclamado el 4 de marzo de 2022 mediante Carta N.º 578-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 23 de febrero de 2022, otorgándose el plazo de quince (15) días hábiles para que presente su respectiva contestación³.
8. Mediante escrito registrado con Hoja de Trámite N° 000104231-2022MSC de fecha 25 de marzo de 2022, el reclamado solicitó a la DPDP, de forma excepcional, un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para presentar su contestación.
9. A tal efecto, la DPDP mediante Proveído N.º 2 de fecha 31 de marzo de 2022, resolvió otorgar el plazo de cinco (5) días hábiles al reclamado, adicionales a los quince (15) días hábiles otorgados mediante Proveído N.º 1 de fecha 23 de febrero de 2022, para que presente su contestación. Dicho proveído fue notificado al reclamado el 18 de abril de 2022, mediante Carta N.º 880-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP.

III. Contestación a la reclamación

10. Con escrito registrado con Hoja de Trámite N° 000146342-2022MSC de fecha 25 de abril de 2022, el reclamado presentó su contestación a la reclamación dentro del plazo de ley, señalando lo siguiente:
 - 1) Ante lo mencionado por el reclamante, hemos revisado con detenimiento el caso N° [REDACTED] y estamos procediendo a rectificarnos (Anexo 02) de la carta de respuesta emitida el día 18 de enero de 2021, en donde mencionamos que no será posible la atención de su requerimiento con respecto al material de audio, ya que nuestra entidad bancaria solo realiza estas atenciones cuando son solicitadas directamente por entidades judiciales.
 - 2) Finalmente, después de haber rectificado nuestra posición inicial, ha sido enviado a la bandeja de correo electrónico de nuestro cliente (Anexo 3) un nuevo pronunciamiento, en donde ponemos a su disposición todos los audios que custodiamos en nuestros bancos de datos de clientes desde el año 2000 hasta el presente año, con la finalidad que pueda acceder a ellos en la Oficina más cercana a su domicilio – [REDACTED]
[REDACTED]

³ **Artículo 233.- Contestación de la reclamación**

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta (...).

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

Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

IV. Competencia

11. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela le corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales como órgano dependiente de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme lo establece el literal b) del artículo 74⁴ del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis

El derecho de acceso a los datos personales

12. El derecho de acceso a los datos personales, es un derecho personalísimo, que solo podrá ser ejercido por el titular del dato personal ante el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que utiliza sus datos personales y requerir el detalle de las condiciones de su tratamiento.
13. En efecto, el artículo 19 de la LPDP que regula el derecho de acceso del titular de datos personales establece que: *«el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre si mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos».*
14. Igualmente, el artículo 61 del reglamento de la LPDP, al referirse al derecho de acceso establece que: *«sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos».*
15. En definitiva, el derecho de acceso al dato personal se fundamenta en la facultad de control que tiene el titular del dato personal sobre su información, a fin de evitar posibles extralimitaciones en ellos; es decir, es un derecho personal que se basa en el respeto a la protección de los datos personales por parte del titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento.
16. En el caso concreto, el reclamante solicitó ante el reclamado el acceso a sus datos personales, solicitando la grabación del audio que fue autorizado por su persona, al momento de realizar el contrato, y si bien en un primer momento el reclamado denegó el acceso a dicho audio, a la fecha en que debe resolverse el presente procedimiento trilateral de tutela, el reclamado ha modificado su

⁴ **Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales**

Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:

(...)

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

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

Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

posición inicial poniendo actualmente a su disposición todos los audios correspondientes al reclamante como titular del dato personal.

17. Dicha versión se encuentra acreditada conforme a la Carta de fecha 22 de abril de 2022, enviada al reclamante mediante correo electrónico de fecha 22 de abril de 2022, cuyas copias se adjuntan, a través de la cual se comunicó a este último, que se ha puesto a su disposición *«todos los audios que custodiamos en nuestros Bancos de Datos desde el año 2000 al presente año con la finalidad que pueda acceder a los mismos en la Oficina más cercana a su domicilio [REDACTED] [REDACTED], debido a que el tamaño de los audios son muy pesados y no es posible el envío por correo electrónico»*. En ese sentido, se puede colegir que a la fecha, la denegatoria del ejercicio del derecho de acceso a los datos personales del reclamante ha cesado.
18. Llegado a este punto, cabe precisar que la DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, se debe tener presente que el procedimiento trilateral de tutela responde a la existencia de un interés o pretensión particular que requiere ser tutelado, en este caso, el derecho de acceso a los datos personales, por lo que la imposibilidad de continuar el procedimiento se producirá cuando durante el trámite y sin que se haya emitido resolución definitiva, se elimine o cese la afectación al derecho del reclamante que habría sido vulnerado.
19. Ante tal situación, cabe tener en consideración lo que establece el artículo 197 del TUO de la LPAG, con relación a las diversas formas de poner fin a un procedimiento administrativo:

Artículo 197.- Fin del procedimiento

197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 197.4 del artículo 197, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

197.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo. (Subrayado nuestro).

20. Como se observa, una de las formas mediante las que se puede poner fin a un procedimiento es a través de una resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo, las mismas que dependerán de la naturaleza y la finalidad del procedimiento del que se trate.
21. En ese sentido, en atención a lo alegado y acreditado por el reclamado, es posible afirmar que a la fecha, la denegatoria del ejercicio del derecho de acceso a los datos personales del reclamante ha cesado, por lo que a criterio

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

Resolución Directoral N.º 2235-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

de la DPDP, se ha configurado una causa sobreviniente que determina la imposibilidad de continuar el procedimiento administrativo de tutela de derecho, careciendo de objeto emitir pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Por lo tanto, por las consideraciones expuestas y conforme a lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.º 013-2017-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar IMPROCEDENTE la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra el **Banco BBVA Perú S.A.**, al haberse producido el cese de la denegatoria del acceso a los datos personales cuya tutela solicitaba; en consecuencia, dar por **concluido** el presente procedimiento trilateral por causa sobrevinida que determina la imposibilidad de continuarlo.

Artículo 2º.- INFORMAR al señor [REDACTED] y al **Banco BBVA Perú S.A.** que conforme a los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, procede la interposición del recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

Artículo 3º.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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