



Resolución Directoral N° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 17 de noviembre de 2022

Expediente N°
49-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 111795-2022MSC, el cual contiene la solicitud formulada por el señor [REDACTED] contra Equifax Perú S.A.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó una reclamación contra **Equifax Perú S.A.** (en lo sucesivo la **reclamada**) en ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales, a través del cual solicita lo siguiente:

“Mediante diversas comunicaciones dirigidas a Equifax, he solicitado acceso a la información sobre 1) Nombre Completo y DNI de la persona (o empresa) que accedió a mi Reporte de Crédito mediante Operación S42103140018622 el 14/MAR/21 a horas 18:20:42. 2) Dirección IP desde el cual se realizó el trámite para acceder mi reporte de crédito, conforme detallo a continuación:

- *En fecha 08.11.2021 envié un correo a contactanos@equifax.com ejerciendo mi Derecho Acceso, en la medida que la Política de Privacidad no establece un canal de atención de Derechos ARCO.*
- *En fecha 13.12.2021 envié un correo a lnunez@infocorp.com.pe ejerciendo mi Derecho Acceso, en la medida que se hace referencia a ese correo como un canal de atención en el siguiente enlace: [https://\[REDACTED\].p](https://[REDACTED].p). (...)*”

2. La DPDP verificó que el expediente derivado contiene la siguiente documentación:

“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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Formato de solicitud ARCO de la reclamada, debidamente llenada por el reclamante.
- Copia del DNI del reclamante.
- Captura de pantalla de la solicitud de tutela remitida al correo electrónico contactanos@equifax.com de la reclamada, con fecha 08 de noviembre de 2021, así como de la reiteración de la solicitud de tutela enviada al correo electrónico lnunez@infocorp.com.pe, de fecha 13 de diciembre de 2021.
- Copia de las Políticas de Privacidad de la reclamada.

II. Observaciones a la reclamación.

3. Con Carta N° 1422-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante el Proveído N° 1, a través del cual se evaluó la documentación presentada y se efectuó la siguiente observación:
 - Si bien el reclamante presentó el cargo de solicitud de tutela de fecha 08 de noviembre de 2021 remitido al correo electrónico contactanos@equifax.com de la reclamada, se verifica que se encuentra incompleto; por tanto, el reclamante deberá presentar el referido cargo de solicitud de tutela de manera completa.
4. Conforme con lo establecido por el numeral 4 del artículo 143 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**), se le otorgó el plazo de diez (10) días hábiles para subsanar la observación.

III. Escrito presentado por el reclamante.

5. Con documento de registro N° 224470-2022MSC, el reclamante presentó el escrito de subsanación a la observación efectuada por la DPDP, adjuntado el correo electrónico completo de fecha 08 de noviembre de 2021, el cual acreditaría que ejerció el derecho de acceso en su oportunidad.

IV. Admisión de la reclamación.

6. Con Carta N° 1743-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP, Carta N° 1744-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP¹ y Carta N° 1918-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada, que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del TUO de la LPAG, dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo

¹ Carta dirigida a la reclamada a la dirección ubicada en la Calle Chinchón N° 1018, Piso 13, San Isidro, no pudo ser entregada por el notificador al indicar que “falta el número del contacto”.

“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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación² respecto al derecho de acceso.

V. Contestación de la reclamación.

7. Mediante Hoja de Trámite N° 388342-2022MSC de fecha 03 de octubre de 2022, la reclamada presentó la contestación de la reclamación, señalando lo siguiente:

- La actividad de las centrales privadas de información de riesgos se encuentra regulada por una ley específica como es la Ley No 27489 (modificada parcialmente por la Ley No 27863): “Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al titular de la Información” (en adelante Ley de CEPIRS), en cuyo Artículo 1 se establece textualmente lo siguiente:

“Artículo 1.- Objeto de la ley

La presente Ley tiene por objeto regular el suministro de información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares de la misma, reconocidos por la Constitución Política del Perú y la legislación vigente, promoviendo la veracidad, confidencialidad y uso apropiado de dicha información.”

- De acuerdo a la Ley de CEPIRS, se establece claramente los derechos específicos de los titulares de información; entre ellos el derecho de acceso, conforme al trámite previsto en dicha norma legal.
- El artículo 26 de la LPDP establece que el ejercicio de los derechos de los titulares de Datos Personales (información de riesgos, para el caso de las CEPIRS), en el caso de bancos de datos personales de administración privada, se sujeta a lo dispuesto en las normas especiales sobre la materia.
- El artículo 29 de la LPDP dispone que la creación, modificación o cancelación de bancos de datos personales de administración privada se sujetan a lo que establezca el reglamento, salvo la existencia de disposiciones especiales contenidas en otras leyes.
- El artículo 3 del Reglamento de la LPDP establece que el mismo se aplica al tratamiento de datos personales contenidos en bancos de datos personales; sin embargo, ello no comprende la inaplicación de las normas particulares.
- El reclamante solicita el derecho de acceso a la información sobre los siguientes datos:
 - a) Nombre completo y DNI de la persona (o empresa) que accedió a su reporte de crédito mediante Operación S42103140018622, el 14.03.2021, horas 18.20.42
 - b) Dirección IP desde la cual accedió a su reporte de crédito.

² **Artículo 232, numeral 232.1 y 232.2 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 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.

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

“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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

- El reclamante indica que con fecha 08.11.2021 ejerció su derecho de acceso, remitiendo un correo electrónico a contactanos@equifax.com; asunto "S42101140018622-derecho ARCO-dato de persona que accedió a mis datos personales" (nos remitimos a dicho correo electrónico que figura en autos como anexo de la solicitud del reclamante).
- Considerando el volumen de información que manejan las centrales de riesgos, EQUIFAX tiene establecidos procedimientos para la atención de reclamos y/o solicitudes de revisión de información de los titulares de datos y/o de información de riesgos. En este sentido, ante un reclamo de un titular de información, se le adjunta la "Guía del Consumidor", en donde se le detallan los derechos de los consumidores-titulares de información. En caso que su solicitud no se vea satisfecha a través de esta Guía, es que se le indica que contacte a EQUIFAX para iniciar el trámite específico pertinente vinculado a su reclamo, de ser el caso.
- Es así que, con fecha 08 de noviembre del 2021 se le respondió de manera inmediata al reclamante, al correo electrónico (lquijada@claro.com.pe), referido al mismo asunto (S42101140018622-derecho ARCO-dato de persona que accedió a mis datos personales).
- En dicho correo electrónico se le dio respuesta al reclamante indicando que debía ingresar a la Guía del Consumidor antes indicada y que en caso tuviera alguna consulta adicional debía responder al referido correo de EQUIFAX; a fin de poder darle un número de atención e iniciar su atención a la solicitud de acceso. Se adjunta dicho correo electrónico como Anexo 1-D.
- Sin embargo, el reclamante no dio respuesta al correo antes indicado; por lo cual no se le dio trámite a su solicitud.
- Sin perjuicio de lo anterior – y en atención a la presente solicitud – EQUIFAX procedió a revisar en sus sistemas internos el nombre completo y DNI de la persona que accedió al reporte de crédito del reclamante, el 14.03.2021, horas 18.20.42, pudiendo verificar que el mismo se realizó a través de la plataforma E-commerce (comercio electrónico) de EQUIFAX. Realizadas las verificaciones correspondientes, se identificaron los siguientes datos del consultante:
 - Nombre: [REDACTED]
 - DNI: [REDACTED]
 - Correo electrónico: [REDACTED]
 - Dirección: [REDACTED]
- En relación a la dirección IP, debemos señalar que EQUIFAX no registra ni guarda dicha información respecto de las personas que se conectan vía web a su plataforma E-commerce. Por tal motivo, no se cuenta con dicha información.
- EQUIFAX ha actuado en el ejercicio regular de su actividad como central privada de información de riesgos y de acuerdo a la diligencia ordinaria requerida; ya que ha actuado conforme a lo dispuesto en la Ley de CEPIRS (Ley N° 27489 modificada parcialmente por la Ley N° 27863), concordante con las normas generales en materia de Protección de Datos Personales, al caso materia de la solicitud del reclamante.
- De este modo, en el presente caso:

"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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

- a) EQUIFAX recibió el correo electrónico del reclamante de fecha 08.11.2021, a través del cual ejerció su derecho de acceso respecto de determinada información.
- b) EQUIFAX procedió a responder al reclamante, mediante correo de fecha 08.11.2021 (Anexo 1-D), conforme al artículo 61 del Reglamento de la LPDP y su legislación específica: Ley de CEPIRS: Artículo 14.
- c) Recibida la presente denuncia, EQUIFAX ha procedido a revisar sus sistemas internos y, a través de la presente contestación (ver numeral 2 de Fundamentos de Hecho) está brindando la información solicitada por el reclamante.

VI. Competencia.

8. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74³ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

VII. Análisis.

9. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que la pretensión del reclamante está referida al ejercicio del derecho de acceso, solicitando lo siguiente:

“Mediante diversas comunicaciones dirigidas a Equifax, he solicitado acceso a la información sobre 1) Nombre Completo y DNI de la persona (o empresa) que accedió a mi Reporte de Crédito mediante Operación S42103140018622 el 14/MAR/21 a horas 18:20:42. 2) Dirección IP desde el cual se realizó el trámite para acceder mi reporte de crédito, conforme detallo a continuación:

- *En fecha 08.11.2021 envié un correo a contactanos@equifax.com ejerciendo mi Derecho Acceso, en la medida que la Política de Privacidad no establece un canal de atención de Derechos ARCO.*
- *En fecha 13.12.2021 envié un correo a lnunez@infocorp.com.pe ejerciendo mi Derecho Acceso, en la medida que se hace referencia a ese correo como un canal de atención en el siguiente enlace: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) (...).”*

³ Artículo 74 del ROF del MINJUS. - Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales

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

(...)

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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

10. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, comprende que la actuación de la reclamada se dirige a establecer que ha atendido la reclamación, por lo que carecería de sentido pronunciarse sobre ella y es en ese sentido que realiza el análisis de lo expuesto.
11. Visto lo anterior, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP verificó que la reclamada a través del escrito de contestación de la reclamación informó lo siguiente: (i) que se revisó en los sistemas internos el nombre completo y DNI de la persona que accedió al reporte de crédito del reclamante, el 14 de marzo de 2021 a las 18:20:42 horas, verificando que el mismo se realizó a través de la Plataforma E-commerce (comercio electrónico) de la reclamada, por lo que se dio cuenta del nombre completo, DNI, correo electrónico y dirección de dicha persona; y (ii) que no cuentan con la información sobre la dirección IP, toda vez que no se registra ni guarda la información respecto de las personas que se conectan vía web a su plataforma E-commerce.
12. Ante dicha situación, cabe hacer referencia al artículo 197 del TUO de la LPAG, que establece las diversas formas de poner fin a un procedimiento:

“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”.

13. Como se aprecia, una de las formas mediante las cuales 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.
14. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela el reclamante, carece de sentido pronunciarse, puesto que se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, de conformidad a lo establecido en el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG.
15. Finalmente, se exhorta a Equifax Perú S.A. a adoptar un procedimiento sencillo⁴ para el ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y

⁴ **Artículo 53 del Reglamento de la LPDP.- Facilidades para el ejercicio del derecho.**

“El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento está obligado a establecer un procedimiento sencillo para el ejercicio de los derechos. Sin perjuicio de lo señalado e independientemente de los medios o

“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° 4042-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

oposición), así como para dar respuesta de manera efectiva a las solicitudes de tutela presentadas por los titulares de datos personales, dentro de los plazos establecidos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **IMPROCEDENTE** la solicitud presentada por el señor [REDACTED] [REDACTED] contra Equifax Perú S.A., por sustracción de la materia controvertida; y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

Artículo 2°.- INFORMAR a las partes que de acuerdo a lo establecido en los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG procede la interposición de 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 3°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym

mecanismos que la Ley y el presente reglamento establezcan para el ejercicio de los derechos correspondientes al titular de datos personales, el titular del banco de datos personales o el responsable del tratamiento, podrá ofrecer mecanismos que faciliten el ejercicio de tales derechos en beneficio del titular de datos personales.

Para efectos de la contraprestación que debe abonar el titular de datos personales para el ejercicio de sus derechos ante la administración pública se estará a lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 26 de la Ley.

El ejercicio por el titular de datos personales de sus derechos ante los bancos de datos personales de administración privada será de carácter gratuito, salvo lo establecido en normas especiales de la materia. En ningún caso el ejercicio de estos derechos implicará ingreso adicional para el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el cual se ejercen.

No se podrá establecer como medios para el ejercicio de los derechos ninguno que implique el cobro de una tarifa adicional al solicitante o cualquier otro medio que suponga un costo excesivo."

"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."