



Resolución Directoral N° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 20 de julio de 2023

Expediente N°
92-2023-PTT

VISTO: El documento con registro N° 000229992-2023MSC, el cual contiene la solicitud de procedimiento trilateral de tutela formulada por el señor [REDACTED] contra Financiera Qapaq S.A.; y,

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto presentado ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo la **DPDP**) el señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**) presentó una reclamación contra la **Financiera Qapaq S.A.** (en adelante el **reclamado**), en ejercicio de los derechos de cancelación de sus datos personales.
2. El reclamante señaló que, recibe reiteradas llamadas telefónicas por parte del reclamado, ofreciéndole servicios financieros de distinta naturaleza (en especial del número telefónico [REDACTED], pese a que no es ni ha sido cliente de la entidad, así como tampoco le interesan sus servicios; al respecto, refiere que no ha prestado su consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco para el tratamiento de sus datos personales por parte de dicha entidad financiera.
3. Asimismo, en relación a la presentación de su solicitud para ejercer sus derechos ARCO ante el reclamado, precisa que revisó la Política de Protección de Datos Personales de la entidad y no se ha señalado un correo electrónico al cual pueda

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

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

Resolución Directoral N° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

dirigirse la solicitud, con lo cual manifiesta que se obliga al solicitante a acudir a sus oficinas de forma presencial, generándole costos de transacción no contratados y en clara transgresión de lo previsto en el artículo 53° del Reglamento de la Ley N°29733 - Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, **LPDP**). Al respecto, precisa que no tendría que perder su tiempo y dinero acudiendo a una agencia a presentar su solicitud de cancelación de datos personales si no ha prestado su consentimiento para el tratamiento de los mismos por parte de la entidad, motivo por el cual solicita se declare:

(a) La denegatoria ficta de la solicitud de cancelación de sus datos personales de cualquier banco de datos de QAPAQ y se proceda de acuerdo al artículo 74 del Reglamento de la LPDP; y,

(b) Se ordene a QAPAQ la cancelación total de sus datos personales de su banco de datos.

4. El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la documentación siguiente:

- Solicitud de inicio de procedimiento trilateral de tutela dirigido ante la DPDP.
- Política de Protección de Datos Personales de Financiera QAPAQ S.A. a través del link: <https://www.qapaq.pe/wp-content/uploads/2022/08/Políticas-de-Proteccion-de-Datos-Personales-2022.pdf>
- Captura de pantalla de la última llamada telefónica realizada por Financiera QAPAQ S.A desde el número [REDACTED] su teléfono móvil, con fecha 25 de mayo de 2023, a las 14.54pm.

II. Competencia.

5. 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 74² del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

III. Análisis.

6. El artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú reconoce el derecho que toda persona tiene a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.

² **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° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

7. En desarrollo del mencionado derecho constitucional fue aprobada la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, en cuyo artículo 2, numeral 16 define al titular de los datos personales como la "*persona natural*" a quien corresponden los datos personales y establece en su artículo 1 que tiene como objeto "*garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen*".
8. La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.
9. De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como "autodeterminación informativa".
10. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 229 a 238³ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el **TUO de la LPAG**). Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
11. Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.
12. El artículo 73 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, el **Reglamento de la LPDP**), establece que el ejercicio de los derechos regulados en la LPDP y reglamento **se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos o responsable del**

³ Los artículos 229 a 238 del TUO de la LPAG, corresponden al Título IV: Del Procedimiento Trilateral, del Procedimiento Sancionador y la Actividad Administrativa de Fiscalización, Capítulo I: Procedimiento Trilateral.

"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° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

tratamiento, quedado este último obligado a dar una respuesta en los plazos previstos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP⁴.

13. Al respecto, el artículo 50 del Reglamento de la LPDP, establece los requisitos que debe contener la referida solicitud de tutela:

“Artículo 50.- Requisitos de la solicitud.

El ejercicio de los derechos se lleva a cabo mediante solicitud dirigida al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, la misma que contendrá:

- 1. Nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos, y en su caso de su representante conforme al artículo precedente.*
 - 2. Petición concreta que da lugar a la solicitud.*
 - 3. Domicilio, o dirección que puede ser electrónica, a efectos de las notificaciones que correspondan.*
 - 4. Fecha y firma del solicitante.*
 - 5. Documentos que sustenten la petición, de ser el caso.*
- (...)”*

14. En cuanto a la definición de titular del banco de datos personales, el numeral 17 del artículo 2 de la LPDP, señala que es la *“persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de estos y las medidas de seguridad”*.⁵
15. Asimismo, el numeral 14 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP, define al responsable del tratamiento como aquél que decide sobre el tratamiento de los datos personales, aun cuando no se encuentre en un banco de datos personales. Ello supone, obviamente, que el responsable del tratamiento será aquella persona natural o jurídica que defina los fines o medios a través de los cuales se llevará a cabo el mismo, siendo justamente estas facultades las que le otorgan responsabilidad sobre el trato que se dé a los datos.

⁴ **Artículo 55 del Reglamento de la LPDP.- Plazos de respuesta.**

“1. El plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

2. El plazo máximo para la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.

Si la solicitud fuera estimada y el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta.

3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.”

⁵ Artículo 2, numeral 17 de la LPDP.

“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° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

16. De los argumentos expuestos por el reclamante se advirtió que no presentó la solicitud de tutela directa ante la Financiera Qapaq S.A., al no encontrarse de acuerdo con los canales de presentación **en forma presencial** dispuestos en el numeral 4) de su Política de Protección de Datos Personales que, de la verificación efectuada en la plataforma web del reclamado con link: <https://www.qapaq.pe/wp-content/uploads/2022/08/Politicadeprotecciondedatospersonales-2022.pdf>, se aprecia lo siguiente:

“4. Ejercicio de derechos por el titular de datos personales

*El usuario puede solicitar la atención de los derechos de acceso, información, rectificación, cancelación, oposición y revocación al uso de sus datos personales por parte de Financiera Qapaq. Para ello puede acercarse a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
(...)”.*

17. Por lo tanto, teniendo en cuenta que las actuaciones de la administración deben estar sujetas a lo previsto en la normatividad vigente, debiéndose estar al marco jurídico aplicable dispuesto en el artículo 50 del Reglamento de la LPDP, que establece los requisitos que debe contener la referida solicitud de tutela, y, considerando que el reclamante ha señalado que no ha acudido a presentar su solicitud de tutela al no estar de acuerdo con los canales de presentación presencial dispuestos por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, no es posible acreditar el cumplimiento de este requisito a fin de poder admitir a trámite el presente procedimiento;
18. Sin perjuicio de ello, corresponde señalar que conforme a lo establecido en el artículo 53° del reglamento de la LPDP, el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento está obligado a establecer un procedimiento sencillo para el ejercicio de sus derechos, en tal sentido, podrá ofrecer mecanismos que faciliten el ejercicio de esos derechos en beneficio del titular de datos personales.
19. Sin embargo, de la revisión efectuada esta Dirección advierte que existen indicios de una presunta obstaculización o impedimento del ejercicio de derechos de titulares de datos personales, toda vez que según la Política de Protección de Datos Personales de la reclamada, sólo se han habilitado canales presenciales para la presentación de la solicitud de tutela directa; no obstante, aunque ello no es objeto de la solicitud del procedimiento trilateral de tutela, el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP faculta a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) iniciar fiscalizaciones de oficio por presuntos actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento, por lo que corresponde poner en conocimiento de la DFI los hechos argumentados en el presente procedimiento a fin de que evalúe, de acuerdo a su competencia, las actividades de fiscalización correspondientes.
20. De otro lado, en relación a su argumento respecto a que se ha producido una denegatoria ficta de la solicitud de cancelación de sus datos personales

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

Resolución Directoral N° 2140-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

corresponde tener en cuenta que, al no haber presentado su solicitud directa de tutela al reclamado, no resulta posible señalar que se ha cumplido el plazo de respuesta a fin de tener por denegada su petición.

21. Finalmente, se le informa al reclamante que debe dirigir su solicitud de tutela ante el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, para obtener de éste, directamente, la tutela de sus derechos de cancelación; y, en caso, se deniegue su solicitud o no se le responda dentro del plazo establecido en el numeral 2 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP, queda expedito su derecho de iniciar un procedimiento trilateral ante la DPDP.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 297333, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **IMPROCEDENTE** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra la **Financiera Qapaq S.A.**, de conformidad a lo señalado en los considerandos de la presente resolución.

Artículo 2°.- INFORMAR al señor [REDACTED] que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución directoral, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

Artículo 3°.- Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción la presente resolución para su conocimiento y fines pertinentes, de acuerdo a su competencia.

Artículo 4°.- NOTIFICAR al interesado la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/mlga

“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.”