



Resolución Directoral N° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 02 de noviembre de 2022

Expediente N°
104-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 245512-2022MSC, el cual contiene la solicitud formulada por la señora [REDACTED] contra **Mercado Libre Perú S.R.L.**

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] (en lo sucesivo la **reclamante**) presentó una reclamación contra **Mercado Libre Perú S.R.L.** (en lo sucesivo la **reclamada**) ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**), en ejercicio del derecho de cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, señalando lo siguiente:

“El día de ayer 27/06 solicité a la plataforma de Mercado Libre que borre definitivamente todos mis datos almacenados en su plataforma pues ya no tengo interés en vender ni en comprar en su plataforma; sin embargo, estos solo me responden que mi cuenta ha sido “suspendida, inhabilitada o inactiva”, más esto no significa que hayan eliminados la totalidad de mis datos personales de su plataforma.

Indican que puedo hacer uso de la plataforma solo para “COMPRAR” pero no para vender pues mi cuenta ha sido suspendida por infringir las políticas de publicación. Y a la vez recalcan que esta se encuentra “inactiva”, ¿Cómo es posible que estando “inactiva” sí me permitan hacer uso de la plataforma para comprar? Claramente hacen sus políticas a su beneficio.

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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Siguiendo lo mencionado en el primer párrafo, se insistió en darles a entender que como ciudadana peruana tengo derecho al tratamiento que le den a mis datos pudiendo así yo solicitar en cualquier momento la eliminación absoluta de mis datos en su plataforma; sin embargo, continuaban respondiendo con mensajes automatizados negando mi petición.

No es mi caso tener alguna factura impaga, reclamo abierto, calificación pendiente, publicación activa, o dinero en Mercado Pago, por lo que no existe excusa alguna por parte de la plataforma que me impida a yo poder continuar con el proceso de baja definitiva de mis datos, más estos continúan negando mi derecho.”

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

- Formulario de solicitud de procedimiento trilateral de tutela ante la DPDP.
- Copia de DNI de la reclamante.
- Reporte de Ficha RUC de la reclamante.
- Captura de pantalla de la solicitud de tutela enviada a la reclamada, con la finalidad que suprima los datos personales de su plataforma.
- Capturas de pantalla de la respuesta efectuada por la reclamada.

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Cartas N° 1936-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 1937-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento de la 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 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**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación² respecto a los derechos de cancelación y oposición.

III. Contestación de la reclamación.

4. Mediante Hoja de Trámite N° 354269-2022MSC la reclamada presentó la contestación de la reclamación, señalando lo siguiente:

- En el siguiente cuadro se listan las cuentas de titularidad de la reclamante que han sido identificadas por mi mandante en la Plataforma. En todas ellas, el común denominador es la reiteración de conductas ilícitas, contrarias a los Términos y Condiciones de la Plataforma, que generaron alerta y que, por consiguiente, llevaron a tomar acciones para proteger los derechos e intereses de Mercado Libre, así como del resto de los usuarios:

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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Cuenta	Estado
Seudónimo: BOOM DETALLES ID: 383337956 Nombre: ██████████ z Roman Identificación: RUC - 10769747716 Fecha de registro: 3-12-2018	<ul style="list-style-type: none"> - Esta es la cuenta sobre la que versa la reclamación de la reclamante - El 22 de junio de 2022 fue suspendida de manera permanente para vender en Mercado Libre. - Esta suspensión fue debido a que acumuló muchas infracciones a los Términos y Condiciones de Mercado Libre al colocar referencias de redes sociales en sus publicaciones. - En fecha 29/06/2022 la cuenta en cuestión fue inhabilitada frente a un pedido de la reclamante de eliminar su información. Se le informó a la usuaria que el e-mail quedaba asociado por razones de seguridad, es decir, para prevenir futuros ilícitos realizados por la misma persona, para cumplir obligaciones legales que resulten aplicables así como para ejercer plenamente el derecho de defensa y otras acciones legales en cabeza de Mercado Libre.
Seudónimo: VENTAS BOOMDETALLES ID: ██████████ Nombre: ██████████ z Roman Identificación ██████████ Fecha de registro: 26-02-2022	<ul style="list-style-type: none"> - Esta cuenta fue inhabilitada por repetidas infracciones a los Términos y Condiciones de Mercado Libre. - En particular, la usuaria ofreció descuentos en caso de cancelación y compra directa, colocó marca y logos en anuncios para que puedan identificar el negocio por fuera de la Plataforma, de manera tal que pueda ofrecer un mejor precio, evadiendo el pago de la comisión correspondiente. - Por último, esta cuenta se inhabilitó al detectarse correlación con una anterior cuenta suspendida.
Seudónimo: BOOMPERU VENTAS (0) Nombre: ██████████ Identificación: RUC - 10769747716 Registro 29/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> - La reclamante creó esta cuenta el 29/08/2022, incluso con posterioridad a su denuncia ante la Dirección, lo que resulta contradictorio con su presunta voluntad de cancelar o suprimir su información en la Plataforma. La cuenta se encuentra inhabilitada desde el 1/09/2022 por haberse identificado que pertenece a la misma usuaria, que ya contaba con infracciones en sus otras cuentas.

- La última cuenta referida (i.e. BOOMPERU VENTAS) fue creada con posterioridad al reclamo de la denunciante. A pesar de que esta nueva cuenta ya fue inhabilitada, resulta contradictoria la presunta voluntad de la reclamante de que Mercado Libre elimine sus datos personales, cuando -al mismo tiempo- ha intentado crear un nuevo usuario en la Plataforma. Aún más, la creación de esta nueva cuenta hace suponer razonablemente que la reclamante buscaba que se elimine la información relacionada con sus

“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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

cuentas infractoras para poder crear una nueva cuenta y volver a operar en la Plataforma sin que se la identifique como una usuaria que ha incumplido reiteradamente con los Términos y Condiciones, lesionando tanto los intereses de Mercado Libre como los del resto de los usuarios.

- En las variadas cuentas asociadas a la reclamante identificaron patrones de conducta que venían infringiendo nuestros Términos y Condiciones, afectando con ello la seguridad y la legalidad de las actividades dentro de la Plataforma, razón por la cual sus cuentas tuvieron que ser sancionadas en numerosas oportunidades.
- Entendemos que el reclamo de la reclamante debe ser analizado a la luz de su conducta en la Plataforma. Por un lado, tal como se menciona en una opinión consultiva emitida por Dirección a través del Oficio No 610-2016-JUS/DGPDP, el derecho de cancelación o supresión no es de carácter absoluto, sino que por el contrario, existen situaciones que por su naturaleza justifican que se conserven ciertos datos personales al existir un fundamento razonable para ello, tal como ha sucedido en este caso. Así, queremos hacer notar que la conservación de los datos de la reclamante tiene, entre otras finalidades, hacer efectiva la sanción de inhabilitación a la usuaria, evitando la creación de nuevas cuentas fraudulentas que violen los Términos y Condiciones de la Plataforma.
- Con fecha 27 de junio de 2022, la reclamante solicitó la cancelación de sus datos. Frente a dicha solicitud, el 29 de junio de 2022, Mercado Libre le responde señalando que se procedió a la baja de su cuenta relacionada al e-mail [REDACTED] y que dicho correo electrónico será tratado únicamente para poder identificar futuras acciones que puedan estar vinculadas a la cuenta dada de baja. Ello significa que los datos se conservan con fines de prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones legales aplicables y, por último, para resguardar la defensa de los intereses legítimos tanto de Mercado Libre como del resto de los usuarios.
- Tal como se puede apreciar, Mercado Libre atendió sin dilación las solicitudes de la reclamante, y nunca le negó u obstaculizó o atendió de manera parcial o insatisfactoria los pedidos en relación a sus datos personales, sino más bien, siempre le ofrecimos la asistencia necesaria para que pueda ejercitarlos de manera plena. Así, a la fecha, la solicitud de la reclamante ya fue atendida no existiendo litis o controversia pendiente a ser resuelta, razón por la cual su reclamación deberá ser declarada Improcedente en su oportunidad.
- Si bien la cuenta de la reclamante ha sido inhabilitada y sus datos personales ya no son utilizados con fines comerciales, siendo resguardados con un control de acceso restringido, Mercado Libre se encuentra legitimado para conservar los datos personales de la reclamante para la prevención de futuros ilícitos y/o fraudes, el cumplimiento de obligaciones legales, el ejercicio del derecho de defensa y/u otras acciones legales, y la protección de los intereses legítimos y/o derechos de otros usuarios que podrían haber resultado afectados por la conducta de la reclamante.
- La posibilidad de que Mercado Libre mantenga en evaluación el correo electrónico de la reclamante por temas de seguridad, para prevenir futuros ilícitos realizados por la misma persona y/o para ejercer su derecho de defensa se encuentra completamente justificado y además, estas razones fueron debidamente informadas a la usuaria desde el inicio de la relación

"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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

comercial, más aún si, como vimos en los antecedentes, ya existían alertas respecto al mal manejo de la cuenta de la reclamante que debíamos considerar.

- Debemos precisar que esta información era conocida por la reclamante ya que en la Declaración de Privacidad de Mercado Libre que los usuarios deben leer y consentir para hacer uso de los servicios de la Plataforma:

“4. ¿Qué hacemos con la información personal?”

La recolección y tratamiento de tu información personal nos permite prestarte un excelente servicio para que puedas realizar operaciones de forma rápida y segura y ofrecerte funcionalidades que se adaptan mejor a tus necesidades. Salvo en aquellos casos en los que la normativa aplicable lo prohíba, Mercado Libre podrá utilizar tu información personal para las siguientes finalidades:

(...)

Contribuir a la seguridad de las relaciones, comunicaciones y transacciones entre los usuarios de nuestra plataforma,

(...)

4. Detectar y prevenir fraudes, abusos y delitos relacionados para proteger la seguridad de nuestros usuarios y la sustentabilidad de las plataformas.

Hacer que las plataformas crezcan de una manera sustentable y segura mediante herramientas y acciones de prevención del fraude y delitos relacionados.

Entrenar el modelo de algoritmo de detección y prevención automatizada del fraude.”

“4. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos para controlar tu información personal?”

(...)

*En determinados casos, mantendremos en nuestros archivos la Información Personal que nos hayas pedido que suprimamos **únicamente cuando exista un deber contractual o legal de mantener tu Información Personal.**”*

- En este caso, se puede afirmar que la reclamante conocía que la solicitud de baja de su cuenta podría venir acompañada con la posibilidad de que Mercado Libre conserve alguno de sus datos personales por los motivos antes señalados.
- Como podrá observar la Dirección, el almacenamiento de datos personales por parte de Mercado Libre se encuentra más que justificado por los motivos antes expuestos.
- Si Mercado Libre hubiera procediera a la eliminación de la información de la reclamante, las disposiciones de los Términos y Condiciones de la Plataforma dejarían de ser operativas ya que cualquier usuario inhabilitado podría solicitar la supresión de sus datos personales y volver a registrarse un sinnúmero de veces. Desde luego, esto afectaría no solo los derechos Mercado Libre sino la seguridad de los demás usuarios del ecosistema y las propias obligaciones legales que Mercado Libre puede tener respecto de la

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp 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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

prestación de sus servicios. En consecuencia, y tal como ya se mencionó, esto podría generar que usuarios eludan ser convocados a procesos o dificulten el derecho de defensa de Mercado Libre ante procesos judiciales o incluso ante actuaciones administrativas realizadas por autoridades competentes, al no ser posible entender qué ocurrió con un usuario específico y qué rol desempeñó en un caso en concreto.

- Las acciones tomadas por Mercado Libre corresponden a la más mínima diligencia que deben tener todos los proveedores de servicios con la finalidad de i) brindar servicios en entornos seguros, ii) ejercer de manera plena su derecho de defensa o atender requerimientos legales, de ser el caso. De esta manera se advierte la existencia de motivos fundamentados para mantener cierta información de la reclamante dentro de un entorno seguro de Mercado Libre y cuya finalidad está exclusivamente, vinculada a los temas antes listados, no otorgándole tratamiento comercial alguno.

IV. 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 74³ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis.

Naturaleza del Procedimiento Administrativo de Tutela.

6. 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 al ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 229 a 238⁴ del TUO de la LPAG, según lo previsto en el primer párrafo del artículo 74 del reglamento de la LPDP.
7. 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.
8. 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

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.

⁴ **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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.

9. 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.
10. 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".
11. De esa forma, para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, establece que 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.

Sobre el ejercicio del derecho de cancelación de datos personales en la Plataforma Mercado Libre.

12. En el presente caso, la reclamante solicita la supresión de sus datos personales de la Plataforma de Mercado Libre, al ya no tener interés en vender ni en comprar, teniendo la cuenta suspendida, inhabilitada o inactiva por infringir las Políticas de publicación.
13. Se entiende que para que estemos frente a datos personales, se requiere la concurrencia de dos elementos:
 - a. La existencia de una información o datos.
 - b. La información o datos puedan vincularse a una persona física identificada o identificable.
14. En materia de protección de datos personales se considera que una persona es "identificada" cuando, dentro de un grupo de personas, se la distingue de todos los demás. Por otro lado, una persona es "identificable", directa o indirectamente cuando, aunque no se la haya identificado todavía, sea posible hacerlo.
15. En ese sentido, el criterio que permite determinar si una información es o no dato personal consiste en preguntarse si el conocimiento por parte de terceros de

"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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

esos datos puede tener consecuencias para el titular o si a partir de esa información puede tomarse alguna decisión que lo afecte.

16. El tratamiento de datos personales es cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales, de conformidad a lo establecido en el numeral 19 del artículo 2 de la LPDP.
17. Es decir, la reclamada realiza un tratamiento de datos y, por ello, se encuentra sujeta al cumplimiento de las disposiciones y obligaciones contenidas en la LPDP y su Reglamento.
18. Respecto a los derechos invocados por el reclamante, cabe señalar que, los derechos ARCO son el conjunto de derechos (acceso, rectificación, cancelación y oposición) a través de los cuales la LPDP y su Reglamento garantizan al ciudadano el control sobre sus datos personales.
19. En la línea de lo explicado, el derecho de cancelación es aquel reconocido por la LPDP que permite a las personas naturales defender su privacidad controlando por sí mismos el uso que se hace de sus datos personales.
20. Este derecho posibilita a los titulares de los datos personales a solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales contenidos en un banco de datos personales cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual han sido recopilados, cuando hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando haya revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos, de conformidad al artículo 67 del Reglamento de la LPDP.
21. El derecho de cancelación tiene las siguientes características:
 - (i) Forma parte de los denominados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que permiten a las personas exigir que sus datos personales sean tratados adecuadamente; por lo que su regulación y protección se encuentran especialmente amparados por la LPDP y su Reglamento.
 - (ii) Es un derecho personalísimo, lo que significa que sólo puede ser ejercido por el titular de los datos personales o por representante legal acreditado como tal⁵; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido

⁵ **Artículo 49 del Reglamento de la LPDP. Legitimidad para ejercer los derechos:**

"El ejercicio de los derechos contenidos en el presente título se realiza: 1. Por el titular de datos personales, acreditando su identidad y presentando copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente. El empleo de la firma digital conforme a la normatividad vigente, sustituye la presentación del Documento Nacional de Identidad y su copia. 2. Mediante representante legal acreditado como tal. 3. Mediante representante expresamente facultado para el ejercicio del derecho, adjuntando la copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, y del título que acredite la representación. Cuando el titular del banco de datos personales sea una

"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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.

22. Respecto a la titularidad de las cuentas de la reclamante en la Plataforma de Mercado Libre, la reclamante señaló lo siguiente:
- i) Cuenta “Boom Detalles” (Registro 03 de diciembre de 2018): cuenta suspendida al haber acumulado infracciones a los Términos y Condiciones de Mercado Libre al colocar referencias de redes sociales en sus publicaciones, posteriormente fue inhabilitada frente al pedido de la reclamante de eliminar su información.
 - ii) Cuenta “Ventas Boomdetalles” (Registro 26 de febrero de 2022): cuenta inhabilitada por repetidas infracciones a los Términos y Condiciones de Mercado Libre, la reclamante ofrecía descuentos en caso de cancelación y compra directa, colocó marca y logos en anuncios para que puedan identificar el negocio por fuera de la Plataforma; asimismo, se detectó que la cuenta tenía correlación con una anterior cuenta suspendida.
 - iii) Cuenta “Boomperu Ventas” (Registro 29 de agosto de 2022), cuenta creada con fecha posterior al inicio de la presente reclamación. La cuenta se encuentra inhabilitada desde el 01 de septiembre de 2022 por haberse identificado que pertenece a la misma usuaria, que ya contaba con infracciones en sus otras cuentas.
23. Al respecto, la reclamada señaló que conforme la comunicación remitida a la reclamante con fecha 29 de junio de 2022, se ha procedido a dar de baja la cuenta “Boom Detalles” de la Plataforma de Mercado Libre; sin embargo, por motivos de seguridad el correo electrónico [REDACTED]@boomperu.com será tratado únicamente para poder identificar futuras acciones que puedan estar vinculadas a la cuenta dada de baja; es decir, los datos se conservan con fines de prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones legales aplicables y, por último, para resguardar la defensa de los intereses legítimos tanto de Mercado Libre como del resto de los usuarios.
24. Asimismo, según se informó a la DPDP en el escrito de contestación de la reclamación, las cuentas “Boom Detalles”, “Ventas Boomdetalles” y “Boomperu Ventas” de la Plataforma de Mercado Libre se encuentran inhabilitadas, por repetidas infracciones a los Términos y Condiciones.
25. Cabe señalar que, la reclamada sustenta la conservación del correo electrónico [REDACTED] por lo establecido en el documento “*Declaración de privacidad y confidencialidad de la información de Mercado Libre*”⁶, publicado en la página web de la reclamada, que señala que la recolección y tratamiento

entidad pública, podrá acreditarse la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, conforme al artículo 115 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. 4. En caso se opte por el procedimiento señalado en el artículo 51 del presente reglamento, la acreditación de la identidad del titular se sujetará a lo dispuesto en dicha disposición”

⁶ <https://www.mercadolibre.com.pe/privacidad/declaracion-privacidad>

“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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

de datos personales permite prestar un excelente servicio para que se pueda realizar operaciones de forma rápida y segura, salvo en aquellos casos en los que la normativa aplicable lo prohíba, Mercado Libre podrá utilizar la información personal para las siguientes finalidades⁷:

“(…)

4. Detectar y prevenir fraudes, abusos y delitos relacionados para proteger la seguridad de los usuarios y la sustentabilidad de las plataformas.

- *Hacer que las plataformas crezcan de una manera sustentable y segura mediante herramientas y acciones de prevención de fraude y delitos relacionados.*
- *Entrenar el modelo de algoritmo de detección y prevención automatizada del fraude.*

(…)

14. ¿Cómo puedes ejercer tus derechos para controlar tu información personal?

(…)

En determinados casos, mantendremos en nuestros archivos la Información Personal que nos hayas pedido que suprimamos únicamente cuando exista un deber contractual o legal de mantener tu Información Personal. Una vez eliminado el deber contractual o legal, procederemos a suprimir tu Información Personal.

(…)”

26. Dicho ello, para que proceda la supresión o cancelación de datos personales, éstos deben haber dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recopilados; no obstante, conforme lo señaló la reclamada resulta necesario mantener el correo electrónico para las finalidades previamente informadas en el documento “Declaración de privacidad y confidencialidad de la información de Mercado Libre”.
27. En ese sentido, la DPDP considera que la reclamada ha acreditado la necesidad de mantener el correo electrónico [REDACTED], a fin de identificar futuras solicitudes de creación de cuentas, de titularidad de la reclamante, que les permitirán prevenir futuras infracciones a los Términos y Condiciones y/o para ejercer su derecho de defensa, lo cual resulta justificado por las razones que fueron informadas a la reclamante desde el inicio de la relación comercial.

Sobre la solicitud del derecho de oposición al tratamiento de datos personales en la Plataforma Mercado Libre.

28. Sobre la solicitud el derecho de oposición, el artículo 22 de la LPDP, establece que, siempre que, por ley, no se disponga lo contrario y cuando no hubiera prestado consentimiento, el titular de datos personales puede oponerse a su tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos relativos a una concreta

⁷ Item 4. ¿Qué hacemos con la información personal?, en el documento “Declaración de privacidad y confidencialidad de la información de Mercado Libre”

“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° 3808-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

situación personal. En caso de oposición justificada, el titular o el encargado de tratamiento de datos personales, según corresponda, debe proceder a su supresión, conforme a ley.

29. Complementariamente, el artículo 71 del Reglamento de la LPDP, establece que el titular de datos personales tiene derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales o se cese en el mismo, aun cuando hubiera prestado consentimiento, tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, si acredita la existencia de motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal que justifiquen el ejercicio de este derecho.
30. En este orden de ideas, para que proceda el derecho de oposición es necesario:
 - a) La existencia de un motivo legítimo y fundado; b) El motivo se refiera a una concreta situación personal; c) El motivo justifique el derecho de oposición.
31. En tal sentido, luego de la evaluación del presente caso, queda claro que la pretensión de la reclamante consistía en ejercer el derecho de cancelación al tratamiento de sus datos personales en la Plataforma de Mercado Libre; no obstante, se verificó que la reclamante no ha acreditado contar con un motivo legítimo y fundado para oponerse al tratamiento, referido a una situación personal, que justifique el ejercicio del derecho de oposición.

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 **INFUNDADA** la solicitud presentada por la señora [REDACTED] contra **Mercado Libre Perú S.R.L.**, por los fundamentos señalados.

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

"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."