



Resolución Directoral N° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 04 de julio de 2023

Expediente N°
182-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 468805-2022MSC de 25 de noviembre de 2022, el cual contiene la reclamación formulada por la señora [REDACTED] contra Alfin Banco S.A.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] (en adelante **la reclamante**) inició un procedimiento trilateral de tutela ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**) contra Alfin Banco S.A. (en adelante **el reclamado**) en ejercicio del derecho de acceso y cancelación a sus datos personales, señalando que no se habría contestado la solicitud de tutela directa en el plazo establecido en el artículo 55 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (**LPDP**).
2. La reclamante señaló en la solicitud de tutela directa lo siguiente:

“Solicito la eliminación TOTAL de mis datos personales de su banco de datos, yo nunca les brinde mi información personal, ni solicite información de su banco y vengo recibiendo llamadas y mensajes constantes de parte de su banco, a pesar de que cada vez que me llaman solicito que eliminen mis datos hacen caso omiso y continúan con las llamadas.

Adicionalmente solicito me informen la forma en que fueron recopilados mis datos personales y la razón por la que hacen uso de ellos sin mi consentimiento”. (Sic)

¹ Mediante el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el mismo que fue publicado el 22 de junio de 2017, a través del cual 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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

3. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud de procedimiento trilateral de tutela ante la DPDP.
- Formato de solicitud de atención de derechos ARCO (tutela directa, que previamente se dirigió al reclamado).
- Constancia de envío de correo electrónico (formato enviado a LPDP@alfinbanco.pe el 10 de noviembre de 2022).
- Respuesta automática enviada al correo electrónico de la reclamante [REDACTED] donde indican que deben llenar un formato y adjuntan el link del formato.

II. Admisión de la reclamación.

4. Con Cartas N° 644-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 645-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento de la reclamante y el reclamado 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 232² del Texto Único 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**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que el reclamado presente su respectiva contestación³ respecto al derecho de acceso y cancelación a datos personales.

III. Contestación de la reclamación.

5. Con hoja de Trámite N° 206922-2023MSC de fecha 15 de mayo de 2023, el reclamado presentó la contestación, señalando lo siguiente:

- A disposición de la reclamante se atendió la baja de los datos personales y se agregó a la "Black List".
- La última llamada a la reclamante se realizó el 29 de setiembre de 2022, posterior a ello se incluyeron los datos en la "Black List" y no nos hemos vuelto a comunicar con la reclamante durante el periodo 2022.
- El reclamado señala que como parte de su protocolo busca obtener el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del potencial cliente, de forma previa al ofrecimiento de un producto o servicio, se le consulta al potencial cliente si otorga o no su consentimiento para continuar con la comunicación. Si la respuesta fuese negativa la comunicación no continúa; en el caso de la reclamante se cumplió con llamarla para obtener previamente su consentimiento, al no obtenerlo, la llamada no continuaba para ofrecer el

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 (...)."

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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-PPDP

producto o servicio, por lo que consideramos que no hemos cometido ninguna falta durante nuestro protocolo de obtención del consentimiento.

IV. Requerimiento de información

6. En virtud del principio de verdad material⁴, la PPDP considero necesario efectuar un requerimiento de información a la reclamante, de conformidad al numeral 180.1⁵ del artículo 180 del TUO de la LPAG.
7. Mediante Carta N° 646-2023-JUS/DGTAIPD-PPDP⁶, la PPDP requirió a la reclamante informar si a la fecha de notificada la mencionada carta recibió respuesta por parte del reclamado, en el plazo de diez (10) días hábiles; sin embargo, la reclamante no remitió la información solicitada.

V. 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 74⁷ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

VI. Análisis.

Objeto de la Ley de Protección de Datos Personales y naturaleza del procedimiento administrativo de tutela

9. 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.

⁴ Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG. Principios del procedimiento administrativo.

"(...)

1.11. Principio de verdad material. - (...)

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público."

⁵ Numeral 180.1 del artículo 180 del TUO de la LPAG: **Solicitud de pruebas a los administrados.**

"180.1 La autoridad administrativa puede exigir a los administrados la comunicación de informaciones, la presentación de documentos o bienes, el sometimiento a inspecciones de sus bienes, así como su colaboración para la práctica de otros medios de prueba. Para el efecto se cursa el requerimiento mencionado la fecha, plazo, forma y condiciones para su cumplimiento.

"(...)"

⁶ Notificado a la reclamante con fecha 13 de abril de 2023.

⁷ **"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

10. En desarrollo del mencionado derecho constitucional fue aprobada la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la **LPDP**) 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".
11. Según el artículo 2, numeral 4 de la LPDP, se considera dato personal a *"toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados"*.
12. Complementando el concepto de datos personales, el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP los define como *"aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados"*.
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 de una persona natural.
 - 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 esos datos puede tener consecuencias para el titular o si a partir de esa información puede tomarse alguna decisión que lo afecte.
16. La LPDP en el Título III y el Reglamento de la LPDP 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, a fin de garantizar al ciudadano el control sobre sus datos personales.
17. 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".

"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

18. 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; dicho procedimiento se encuentra sujeto a lo dispuesto por los artículos 229 al 238 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), según lo previsto en el primer párrafo del artículo 74 del reglamento de la LPDP.
19. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y el 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.
20. 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.
21. 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.
22. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP⁸ establece que el ejercicio de los derechos ARCO se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos o responsable del tratamiento, quedando este último obligado a dar una respuesta en los plazos previstos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP⁹.
23. 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

⁸ **Artículo 73 del Reglamento de la LPDP.- Procedimiento de tutela directa.**

“El ejercicio de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, de acuerdo a las características que se regulan en los artículos precedentes del presente título. El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta, en los plazos previstos en el artículo 55 del presente reglamento, expresando lo correspondiente a cada uno de los extremos de la solicitud. Transcurrido el plazo sin haber recibido la respuesta el solicitante podrá considerar denegada su solicitud.

La denegatoria o la respuesta insatisfactoria habilitan al solicitante a iniciar el procedimiento administrativo ante la Dirección General de Protección de Datos Personales, de acuerdo al artículo 74 del presente reglamento.”

⁹ **Artículo 55 del Reglamento de la LPDP.- Plazos de 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.”

“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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.

Sobre el tratamiento de datos personales efectuado por el titular de banco de datos personales (reclamado)

24. En el presente caso, la reclamante presentó solicitud de tutela directa a fin de que el reclamado le informe, respecto a la forma en que fueron recopilados sus datos personales y la razón por la que hacen uso de ellos sin su consentimiento; así también, solicitó se cancele sus datos personales de los bancos de datos de titularidad del reclamado; sin embargo, no recibió respuesta respecto a la solicitud de tutela; por lo que, solicitó iniciar un procedimiento trilateral en ejercicio del derecho de acceso y cancelación a sus datos personales; toda vez que, ha recibido llamadas y mensajes constantes de parte del reclamado.
25. Al respecto, el artículo 2, numeral 1 de la LPDP establece que un banco de datos personales es un conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.
26. Además, el artículo 2, numeral 17 de la LPDP define al titular del banco de datos personales como 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.
27. El reclamado señala que los datos personales de la reclamante fueron dados de baja y agregados a una "Black List", cuya finalidad es la de no volver a contactar a las personas que son incluidas en dicha lista.
28. Con relación al tratamiento de datos personales, el numeral 19 del artículo 2 de la LPDP, lo define como *"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"*.
29. Cabe considerar, que para el tratamiento de datos personales es necesario contar con el consentimiento de su titular, conforme al principio de consentimiento establecido en el artículo 5 de la LPDP, que dispone que "para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular". Dicho consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco, de conformidad a lo previsto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP.
30. Ahora, es importante precisar que el derecho de protección de datos personales, como cualquier otro derecho fundamental, no es absoluto, por lo cual debe tenerse en cuenta el ejercicio de otros derechos de similar naturaleza, con la finalidad de armonizar adecuadamente el ejercicio de todos los derechos.

"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

31. Por esa razón, si bien de acuerdo con lo establecido en la LPDP, el principio rector del tratamiento de datos personales es el consentimiento, el artículo 14 de la referida norma dispone una serie de excepciones que permiten a los responsables¹⁰, realizar tratamientos sin consentimiento, entre las cuales se encuentran las siguientes:
- Cuando se traten de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público. (LPDP, artículo 14, numeral 2)
 - Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento. (LPDP, artículo 14, numeral 5)
 - Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley (LPDP, artículo 14, numeral 13).
32. Dichas excepciones se refieren únicamente a la obligación del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento de obtener el consentimiento del titular de los datos personales, de forma previa al tratamiento de datos, por lo que debe cumplirse con los demás principios establecidos en la LPDP, entre ellos, los principios de finalidad, proporcionalidad, calidad y seguridad para el tratamiento de los datos personales.
33. Al respecto, el reclamado señaló en el escrito de contestación que de forma previa al ofrecimiento de un producto o servicio se solicitó el consentimiento a la reclamada y que en cuyo caso al ser la respuesta negativa la comunicación no continuaba para ofrecer un producto o servicio; en ese sentido, queda acreditado que el reclamado realiza tratamiento de los datos personales de la reclamante.
34. Es preciso hacer referencia a la Opinión Consultiva N° 05-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP¹¹, emitida por la DGTAIPD, a través de la cual se señaló que la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta de contacto, dado que dicha prohibición haría imposible obtener el consentimiento, por tanto, el primer contacto con el titular del dato personal debe estar orientado a obtener su consentimiento.
35. Asimismo, en los puntos 6 y 7 de dicha opinión consultiva se precisa que los datos personales utilizados para contactar al titular del dato personal para solicitar su consentimiento deben ser obtenidos de fuentes accesibles al público o de manera lícita, conforme las disposiciones de la LPDP y su reglamento; y en caso el titular del dato personal no otorgue su consentimiento para el tratamiento de datos personales informado no deberá ser contactado nuevamente para ello.

¹⁰ El reglamento de la LPDP, artículo 2, numeral 14, define al responsable del tratamiento como “aquél que decide sobre el tratamiento de datos personales, aun cuando no se encuentren en un banco de datos personales”.

¹¹ Disponible en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1474121/Sobre%20Obtencion%20del%20consentimiento%20en%20el%20primer%20contacto.pdf?v=1626195376>

“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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

36. Por tanto, teniendo en cuenta que la reclamante se negaba a recibir algún tipo de información respecto a productos o servicios, no se debió volver a contactarla nuevamente.
37. Asimismo, respecto al registro de los datos personales de la reclamante en la "Black List" también supone un tratamiento de los datos personales y, por ello, se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LPDP y su Reglamento; por lo cual el reclamado como titular de banco de datos personales se encuentra sujeto a las obligaciones propias de todo responsable de tratamiento, de las finalidades y de las medidas de seguridad que sobre ellos recaigan, puesto que tiene a su cargo la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, utilización y consulta de la información contenida en la "Black List".

Sobre el derecho de acceso a datos personales solicitado por la reclamante

38. En el presente caso, la reclamante solicita se le informe lo siguiente:

"La forma en que fueron recopilados mis datos personales y la razón por la que hacen uso de ellos sin mi consentimiento".
39. Al respecto, el derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona¹² a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismos, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
40. El artículo 19 de la LPDP regula el derecho de acceso del titular de datos personales señalando que: *"el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí 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".* (Subrayado nuestro)
41. Complementariamente, sobre el derecho de acceso, el artículo 61 del Reglamento de la LPDP 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".* (Subrayado nuestro)
42. Por tal motivo, de acuerdo con lo expuesto previamente, el derecho de acceso sobre el que la DPDP puede pronunciarse se delimita a las siguientes características:

¹² Entiéndase "persona natural".

"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- a) 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.
 - b) 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 tal; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.
 - c) La información solicitada debe corresponder exclusivamente a los datos personales del titular, ya que el derecho de acceso es la petición legítima del interesado a obtener información sobre sus propios datos personales y no de “terceros”.
 - d) Si bien el derecho de acceso consiste en obtener información de los bancos de datos personales de administración privada o pública, esto no significa el acceso a documentos concretos que puedan contener información de “terceros”.
43. Como puede apreciarse, el derecho de acceso al dato personal se fundamenta en la facultad de control que tiene el titular del dato personal sobre su información y, por ende, es un derecho personal que se basa en el respeto al derecho de protección de datos por parte del titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento.
44. En cuanto a los plazos de respuesta que tiene el titular del banco de datos personales ante el ejercicio del derecho de acceso, el numeral 2 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP dispone que el plazo máximo será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.
45. Cabe señalar que, el reclamado en el escrito de contestación que presenta, no se pronuncia respecto al pedido de acceso a datos personales que realiza la reclamante.
46. En ese sentido, la pretensión de la reclamante está referida a solicitar que el reclamado señale la forma en que sus datos personales fueron recopilados y las razones que motivaron el tratamiento de sus datos personales por parte del reclamado.
47. Por lo tanto, teniendo en cuenta que la solicitud de derecho de acceso presentada por la reclamante es respecto a sus datos personales, el reclamado debe cumplir con atender el derecho de acceso solicitado.

Sobre el ejercicio del derecho de cancelación y/o supresión de datos personales solicitado por la reclamante

48. En el presente caso la reclamante solicitó la cancelación de sus datos personales de los bancos de datos de titularidad del reclamado.

“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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

49. Al respecto, ha quedado acreditado que el reclamado como titular del banco de datos personales realiza tratamiento de los datos personales de la reclamante en la "Black List"; toda vez que, en esta se encuentran registrados los datos personales de la reclamante.
50. Al respecto, el derecho de supresión o cancelación de datos personales se encuentra reconocido en el artículo 20 de la LPDP, que señala que el titular de los datos personales tiene el derecho a la supresión de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.
51. El artículo 67 del Reglamento de la LPDP señala que el titular de los datos personales podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales de un banco de datos personales cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, cuando hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando ha revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la LPDP y a su reglamento.
52. 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.
53. 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.
54. Ahora, en cuanto al plazo de atención, el numeral 3 del artículo 55 del reglamento de la LPDP, señala que el plazo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, ante el ejercicio del derecho de cancelación, será de diez (10) días¹³ contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
55. 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.

¹³ Entiéndase como días hábiles según la definición del numeral 7 del artículo 2 del Reglamento 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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- (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 tal¹⁴; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.
56. El reclamado en la contestación señaló que se dio de baja a los datos personales de la reclamante y se agregó dichos datos a una “Black List” a fin de no volver a contactarla.
57. Sin embargo, el pedido de la reclamante es la supresión de sus datos personales de los bancos de datos de titularidad del reclamado, con la finalidad de no volver a ser contactada; en ese sentido, al agregar los datos personales a una “Black List” no se cumple con lo solicitado por la reclamante.
58. De lo señalado, la DPDP considera que el reclamado no ha acreditado haber efectuado la supresión de los datos personales de la reclamante; toda vez que, dichos datos se han incluido a una “Black List”.
59. En tal sentido, el reclamado debe realizar las gestiones correspondientes a fin de suprimir de sus bancos de datos, los datos personales de la reclamante y no volver a contactarla.
60. El reclamado no ha acreditado el haber dado respuesta a la solicitud de tutela presentada por la reclamante con fecha 12 de enero de 2023; no cumpliendo con los plazos de atención de diez (10) días hábiles (derecho de cancelación) y de veinte (20) días hábiles (derecho de acceso), previsto en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP.
61. Por otro lado, la DPDP concluye que existen indicios de un tratamiento de datos personales sin consentimiento; no obstante, aunque lo señalado no es objeto de la solicitud del procedimiento trilateral de tutela, el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP faculta a la DFI iniciar fiscalizaciones de oficio por presuntos actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento.
62. Cabe señalar que, el procedimiento de fiscalización se puede promover por causa distinta al procedimiento trilateral de tutela, toda vez que lo que busca proteger es el interés de terceros y no solo del titular de los datos personales que presentó la reclamación.

¹⁴ **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 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".

"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

63. Por tanto, la DPDP pondrá en conocimiento de la DFI los hechos argumentados en el presente procedimiento, a fin que se realicen las actividades de fiscalización correspondientes.

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 **FUNDADA** el extremo de la solicitud presentada por la señora [REDACTED] contra **Alfin Banco S.A.**, respecto al ejercicio del derecho de acceso.

Artículo 2°.- Declarar **FUNDADA** el extremo de la solicitud presentada por la señora [REDACTED] contra **Alfin Banco S.A.**, respecto al ejercicio del derecho de cancelación.

Artículo 3°.- ORDENAR a Alfin Banco S.A.:

- a. **Atender**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, el ejercicio del derecho de acceso a datos personales de la señora [REDACTED] correspondiente a la forma en que fueron recopilados sus datos personales y la razón por la que hacen uso de ellos; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.
- b. **Suprimir**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, los datos personales de la señora [REDACTED] de sus bancos de datos personales; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.
- c. **Informar** a la Dirección de Protección de Datos Personales dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de vencido el plazo de los diez (10) días hábiles, que ha cumplido con atender el derecho de acceso y efectuar la cancelación de los datos personales de la señora [REDACTED] en las condiciones prescritas precedentemente.

Artículo 4°.- Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción la presente resolución, para los efectos mencionados en el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP, respecto a lo señalado en el párrafo 61 de esta Resolución.

Artículo 5°.- INFORMAR a las partes que de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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.

"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° 1969-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Artículo 6°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/jjh

“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.”