



Resolución Directoral N° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 27 de abril de 2023

Expediente N°
115-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 297392-2022MSC, el cual contiene la solicitud formulada por la señora [REDACTED] contra Agora Servicios Digitales S.A.C.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. En la solicitud de procedimiento trilateral de tutela dirigido a la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**) presentada por la señora [REDACTED] (en adelante, la **reclamante**) contra **Agora Servicios Digitales S.A.C.** (en adelante la **reclamada**) se advierte que la reclamación se sustenta en el ejercicio de derecho de cancelación al tratamiento de datos personales registrados en bancos de datos de titularidad de la reclamada.
2. Asimismo, la reclamante señaló que con fecha 13 de julio de 2022 la reclamada dio respuesta a su solicitud de tutela indicando que habrían eliminado su registro; sin embargo, con posterioridad a dicha respuesta sigue recibiendo correos publicitarios.
3. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
 - Correos electrónicos con publicidad de la reclamada, con fechas 21, 25 y 28 de julio de 2022, así como de fecha 04 de agosto de 2022.

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° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Copia de correo electrónico que contiene la solicitud de tutela directa, que previamente dirigió a la reclamada, con fecha 26 de junio de 2022, en ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales.
- Copia de correo electrónico que contiene la respuesta de la reclamada a la solicitud de la reclamante, de fecha 13 de julio de 2022, señalando que se eliminó su registro en la reclamada e informando que sus datos de registro serán guardados por un periodo máximo de 10 años, de conformidad al artículo 183 de la Ley SBS N° 26707.

II. Admisión de la reclamación.

4. Con Cartas N° 2914-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 1915-2022-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 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 la reclamado presente su contestación² respecto al derecho de cancelación al tratamiento de los datos personales de la reclamante

III. Contestación de la reclamación.

5. Mediante Hoja de Trámite N° [REDACTED], la reclamada presentó la contestación de la reclamación, señalando lo siguiente:
 - La referida solicitud de la reclamante resulta procedente, razón por la cual la reclamada ha procedido a cancelar los datos personales de la reclamante de su sistema, lo que acreditan a través de una captura de pantalla del archivo "Shop_usuariosnpublicidad", en el cual figura el correo electrónico de la reclamante: [REDACTED]

IV. Competencia.

6. 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

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 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° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

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

V. Análisis.

7. 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 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante 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, aprobado por el Decreto Supremo No 003-2013-JUS.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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”.
12. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP⁵ establece que el ejercicio de los derechos ARCO se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales

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.

⁵ **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.*”

“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° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

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 LPDP⁶.

13. Es así que, transcurrido el plazo sin haber recibido una respuesta o siendo denegada total o parcialmente, el titular de los datos personales queda habilitado a iniciar el procedimiento administrativo ante la DPDP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74⁷ del Reglamento de la LPDP.
14. 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.
15. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que la pretensión de la reclamante está referida al ejercicio del derecho de cancelación al tratamiento de los datos personales de la reclamante en el registro de la reclamada, con la finalidad de que cesen la remisión de correos electrónicos publicitarios.
16. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, comprende que la actuación de la reclamada se dirige a establecer que ha atendido la reclamación, por lo que

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.”

⁶ **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.”*

⁷ **Artículo 74 del Reglamento de la LPDP. - Procedimiento trilateral de tutela.**

“El procedimiento administrativo de tutela de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento, se sujeta a lo dispuesto por los artículos 219 al 228 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en lo que le sea aplicable, y será resuelto mediante resolución del Director General de Protección de Datos Personales. Contra esta resolución solo procede recurso de reconsideración, el que, una vez resuelto, agota la vía administrativa.

Para iniciar el procedimiento administrativo a que se refiere este artículo, sin perjuicio de los requisitos generales previstos en el presente reglamento, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela:

1. *El cargo de la solicitud que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos.*
2. *El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.*

El plazo máximo en que debe resolverse la solicitud de tutela de derechos será treinta (30) días, contado desde el día siguiente de recibida la contestación del reclamado o desde el vencimiento del plazo para formularla y podrá ampliarse hasta por un máximo de treinta (30) días adicionales, atendiendo a la complejidad del caso.

(...)”

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

Resolución Directoral N° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

carecería de sentido pronunciarse sobre ella y es en ese sentido que realiza el análisis de lo expuesto.

17. Visto lo anterior, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP verificó que la reclamada habría atendido la pretensión de la reclamante, optando por disponer registrar el correo electrónico de la reclamante en un registro de “no publicidad”, a efectos que no se vuelva a contactar a la reclamante con fines publicitarios.
18. Ante dicha situación, cabe hacer referencia al artículo 197 del TUO de la LPAG, que establece las diversas formas de poner fin a un procedimiento:

“Artículo 197.- Fin del procedimiento

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

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

19. Como se aprecia, una de las formas mediante las cuales se puede poner fin a un procedimiento es a través de una resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo, las mismas que dependerán de la naturaleza y la finalidad del procedimiento del que se trate.
20. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela la reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuyo cese se solicitaba, carece de sentido pronunciarse, puesto que se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, de conformidad a lo establecido en el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG.
21. Finalmente, cabe precisar que, la medida de la reclamada constituye una manifestación voluntaria de acoger la pretensión de la reclamante, lo cual implica el compromiso de la reclamada de no volver a remitir correos electrónicos publicitarios a la reclamante, considerando la buena fe procedimental de los administrados, lo que de verificarse permitiría a la DPDP remitir el presente expediente a la Dirección de Fiscalización e Instrucción para el inicio de un procedimiento de fiscalización.

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

“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° 1181-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

SE RESUELVE:

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

Artículo 2°.- INFORMAR a las partes que de acuerdo a lo establecido en los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

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

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym

"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."