



# Resolución Directoral

Expediente N°  
023-2016-PTT

N° 012-2017-JUS/DGPDP

Lima, 7 febrero de 2017.

**VISTO:** El documento con registro N° 064875 de 28 de octubre de 2016 el cual contiene la reclamación formulada por [REDACTED] contra Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión).

## CONSIDERANDO:

### 1. ANTECEDENTES.

#### ANTE PRENSA POPULAR S.A.C. (DIARIO GESTIÓN).

1.1 Con solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016, [REDACTED] solicitó tutela directa del derecho de cancelación de sus datos personales ante Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión), en los siguientes términos:

- En virtud de que fue suscriptor del Diario Gestión se recopilaban sus datos personales.
- Sus datos personales fueron compartidos con otros medios de comunicación social que forman parte del Grupo El Comercio.
- En virtud de lo establecido por el artículo 20 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, solicitó la supresión de sus datos personales de todos los bancos de datos personales.
- Solicitó la respuesta a la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 por medio físico a la dirección domiciliaria consignada en el mencionado documento.



1.2 El numeral IV del Formulario de Solicitud de Procedimiento Trilateral de Tutela consigna que no se contestó la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 en el plazo señalado por el artículo 55 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

#### ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1.3 Con documento indicado en el visto, [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó reclamación ante la Dirección General de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la **DGPDP**) contra Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión) (en lo sucesivo la **reclamada**) en los siguientes términos:

- No se contestó la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 en el plazo señalado por el artículo 55 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- La persona a la que se dirigió la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 fue aquella indicada por la persona que atendió el teléfono de información (311 6370).
- F.S. le indicó que luego de verificar que la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 no le correspondía la derivó al área legal el 5 de octubre de 2016.
- Posteriormente se le indicó que la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 había sido derivada a una secretaria.
- El 17 de octubre de 2016 F.S. le indicó que R.U. se comunicaría con su persona.
- Se reiteró la llamada dos días después dado que R.U. no se comunicó con su persona.
- R.U. le indicó que la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 había sido trasladada al área legal, a pesar de que ello se suponía había ocurrido días atrás.



#### CONTESTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

1.4 Con Oficio N° 773-2016-JUS/DGPDP notificado el 28 de noviembre de 2016, la DGPDP dio traslado de la reclamación y sus anexos para que la reclamada presente su contestación, conforme con lo establecido por el numeral 223.1 del artículo 223<sup>1</sup> de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

1.5 Con documento de registro N° 077414 recibido el 27 de diciembre de 2016 por la DGPDP, dentro del plazo legal, la reclamada presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:

<sup>1</sup> Artículo 223, numeral 223.1 de la LPAG.- Contestación de la reclamación:

"223.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta (...)."



# Resolución Directoral

- El 30 de setiembre de 2016 quien era suscriptor del Diario Gestión con carta s/n solicitó que se supriman sus datos personales que se encontraban registrados en el banco de datos personales así como de todos los bancos de datos personales que se hayan compartido, debido a que recibía comunicaciones del Grupo El Comercio.
- En todos los intentos de comunicación para coordinar y aclarar los inconvenientes suscitados, conforme a las buenas prácticas empresariales, no se tuvo éxito ya que en la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 se *"omitió señalar a qué dirección de correo electrónico solicita la supresión de sus datos personales, información relevante"*; por lo que de acuerdo con el artículo 50 del Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, la mencionada solicitud se encontraría observada.
- Se envió una carta a efectos de que se precise la información que faltaría, con el fin de dar una solución inmediata a la reclamación y finalizar con éxito el procedimiento trilateral de tutela. No obstante ello, a la fecha no se ha recibido la respuesta que facilite la dirección de correo electrónico.



## 2. COMPETENCIA.

2.1 La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director General de Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la LPDP) y por el artículo 74 del Reglamento de la LPDP, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

## 3. ANÁLISIS.

### 3.1 SOBRE EL DERECHO DE CANCELACIÓN.

El derecho fundamental a la protección de datos personales es aquel reconocido por la LPDP y su Reglamento que permite a la persona defender su privacidad controlando por sí mismo el uso que se hace de sus datos personales.

Sobre el particular, el primer y segundo párrafo del artículo 20 de la LPDP dispone que: *"El titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión, rectificación y 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. Si sus datos personales hubieran sido transferidos previamente, el encargado del banco de datos personales debe comunicar la actualización, inclusión, rectificación o supresión a quienes se hayan transferido, en el caso que se mantenga el tratamiento por este último, quien debe también proceder a la actualización, inclusión, rectificación o supresión, según corresponda”.

En tal sentido, el derecho de cancelación posibilita al titular de datos personales a solicitar la supresión de sus datos personales de bancos de datos personales de administración pública o privada, cuando evidencie error o falsedad, cuando estos dejaron de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recopilados, cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando hubiera revocado el consentimiento para su tratamiento, y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a Ley.

Del contenido de la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 se advierte que el reclamante solicitó a la reclamada la cancelación de sus datos personales por haber dejado de ser suscriptor del Diario Gestión<sup>2</sup>; información que ha sido corroborada en la contestación de la reclamación<sup>3</sup>.

Debe precisarse que para realizar el tratamiento se requiere el consentimiento del titular de datos personales, o en su defecto debe acreditarse que en el tratamiento se presenta alguna de las excepciones establecidas por la LPDP y su Reglamento, de lo contrario, el tratamiento sin consentimiento, constituye una afectación del derecho fundamental a la protección de datos personales.

En el presente caso, se ha acreditado la realización de tratamiento (transferencia de datos personales<sup>4</sup>) pero no la existencia de consentimiento para dicho tratamiento y la reclamada tampoco ha justificado tal circunstancia en alguna de las excepciones previstas por la LPDP y su Reglamento teniendo en cuenta que conforme con lo establecido por el artículo 15 del Reglamento de la LPDP le corresponde demostrar la obtención del consentimiento<sup>5</sup>.

En consecuencia, el reclamante ejerció su derecho de cancelación en el marco de un supuesto previsto por la norma: *“Cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento”.*

### 3.2 SOBRE LA SOLICITUD DE TUTELA.

La solicitud de tutela es aquella comunicación que el titular de datos personales debe dirigir al responsable del tratamiento requiriendo la tutela directa del derecho ARCO<sup>6</sup>,

<sup>2</sup> Solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016: “Que en virtud de haber sido suscriptor del Diario Gestión”.

<sup>3</sup> Documento de registro N° 077414 de 27 de diciembre de 2016: “El reclamante quien era suscriptor de nuestro Diario Gestión”.

<sup>4</sup> Documento con registro N° 064875 de 28 de octubre de 2016: Se adjunta como prueba la captura de pantalla de una comunicación electrónica que invita al reclamante a suscribirse en el Boletín Informativo del Diario El Comercio: “Suscríbete gratis y recibe a diario nuestro newsletter con lo último en noticias del Perú y del mundo”.

<sup>5</sup> **Artículo 15 del Reglamento de la LPDP.- Consentimiento y carga de la prueba:**

“Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento en los términos establecidos en la Ley y en el presente reglamento, la carga de la prueba recaerá en todos los casos en el titular del banco de datos personales o quien resulte el responsable del tratamiento”.

<sup>6</sup> Derechos ARCO = Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.





# Resolución Directoral

previo a la presentación de la reclamación ante la DGPDP, conforme con lo establecido por el segundo párrafo del artículo 74<sup>7</sup> del Reglamento de la LPDP.

Sobre el particular, el artículo 50 del Reglamento de la LPDP dispone que: *“El ejercicio de los derechos se lleva a cabo mediante solicitud dirigida al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, la misma que contendrá: 1. Nombres y apellidos del titular del derecho y acreditación de los mismos, y en su caso de su representante conforme al artículo precedente. 2. Petición concreta que da lugar a la solicitud. 3. Domicilio, o dirección que puede ser electrónica, a efectos de las notificaciones que correspondan. 4. Fecha y firma del solicitante. 5. Documentos que sustenten la petición, de ser el caso. 6. Pago de la contraprestación, tratándose de entidades públicas siempre que lo tengan previsto en sus procedimientos de fecha anterior a la vigencia del presente reglamento”.*



Del contenido de la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 se advierte que el reclamante solicitó a la reclamada: *“Supriman (cancelen) todos mis datos personales alojados en su base de datos y de todas aquellas bases de datos con las que hayan sido estos compartidos”.*

De ahí que el primer y segundo párrafo del artículo 67 del Reglamento de la LPDP dispone 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 Ley y al presente reglamento. **La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales del titular contenidos en un banco de datos personales o sólo a alguna parte de ellos”.***

En consecuencia, el reclamante ejerció su derecho de cancelación solicitando la supresión “total” de sus datos personales y no sólo de alguna parte de ellos, tal como lo faculta la norma.

<sup>7</sup> Artículo 74 del Reglamento de la LPDP, segundo párrafo.- Procedimiento trilateral de tutela:

“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”.

### 3.3 SOBRE LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DE TUTELA.

El responsable del tratamiento se encuentra obligado por Ley a dar respuesta a la solicitud de tutela, por tal razón, debe facilitar al titular de datos personales canales de atención idóneos para tal fin, o en su defecto, adecuar canales de atención existentes para procurar la atención y la contestación de la mencionada solicitud en los plazos y en las condiciones oportunas.

Sobre el particular, el artículo 51 del Reglamento de la LPDP dispone que: “Cuando el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento disponga de servicios de cualquier naturaleza para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o productos ofertados, podrá también atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos comprendidos en el presente título a través de dichos servicios, siempre que los plazos no sean mayores a los establecidos en el presente reglamento. En este caso, la identidad del titular de datos personales se considera acreditada por los medios establecidos por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para la identificación de aquél, siempre que se acredite la misma, conforme a la naturaleza de la prestación del servicio o producto ofertado”.

Una vez recibida la solicitud de tutela por parte del responsable del tratamiento, esta podrá ser evaluada con el propósito de verificar si tal documento cumple con los requisitos exigidos por el artículo 50 del Reglamento de la LPDP.

De ahí que el artículo 52 del Reglamento de la LPDP dispone que: “Deben ser recibidas todas las solicitudes presentadas, dejándose constancia de su recepción por parte del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento. En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos señalados en el artículo anterior, el titular del banco de datos personales o responsable de su tratamiento, en un plazo de cinco (5) días, contado desde el día siguiente de la recepción de la solicitud, formula las observaciones por incumplimiento que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al titular a subsanarlas dentro de un plazo máximo de cinco (5) días. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada la solicitud. Las entidades públicas aplican el artículo 126 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sobre observaciones a la documentación presentada”.



Del contenido de la reclamación se advierte que la solicitud de tutela ha sido recibida por la reclamada el 30 de setiembre de 2016.

Del contenido de la contestación a la reclamación se advierte que la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 ha sido observada por incumplimiento, sin embargo: **a)** No se acredita fecha de recepción por parte del reclamante de la observación por incumplimiento, toda vez que se adjunta como prueba copia de la hoja de un cuaderno de cargo sin fecha legible. **b)** No se muestra el contenido de la observación por incumplimiento dirigida al reclamante.

En consecuencia, **a)** En cuanto al plazo: No puede evaluarse si la reclamada ha observado la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 en el plazo previsto por Ley. **b)** En cuanto a las condiciones: En la contestación a la reclamación se menciona que tal observación por incumplimiento obedece a que el reclamante no precisó la dirección de correo electrónico a la cual no debe enviarse más comunicaciones electrónicas por parte de medios de comunicación social que forman parte del Grupo El Comercio.



## Resolución Directoral

### 3.4 SOBRE LA PETICIÓN CONCRETA QUE DA LUGAR A LA SOLICITUD DE TUTELA Y LA OBSERVACIÓN POR INCUMPLIMIENTO.

El reclamante solicitó a la reclamada: “Supriman (cancelen) **todos** mis datos personales alojados en su base de datos y de todas aquellas bases de datos con las que hayan sido estos compartidos”.

La norma faculta al titular de datos personales a solicitar la supresión total o parcial de su información personal.

Queda claro que el reclamante no ha solicitado la supresión parcial (entiéndase, la eliminación sólo de la dirección de correo electrónico), sino la supresión total (entiéndase, la eliminación de sus datos personales); por lo que no atender favorablemente la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 por no haberse consignado la dirección de correo electrónico no constituye un argumento válido para la observación por incumplimiento.

La norma faculta al responsable del tratamiento a formular observación por incumplimiento sólo cuando no puedan ser salvadas de oficio.

Esta autoridad infiere que lo que busca el reclamante es no recibir más comunicaciones electrónicas por parte de medios de comunicación social que forman parte del Grupo El Comercio<sup>8</sup>, pero ello no implica que su petición haya sido sólo la supresión de su dirección de correo electrónico.

La reclamada como titular del banco de datos personales que administra, debe encontrarse en la posibilidad real de verificar la dirección o las direcciones de correo electrónico del reclamante que almacena y proceder a la supresión, sin necesidad de requerir una información que ya tiene registrada, en la medida que es su obligación almacenar los datos personales de manera que se posibilite el ejercicio de los derechos de su titular, conforme con lo establecido por el numeral 5 del artículo 28 de la LPDP.

En otras palabras, la reclamada no puede requerir al reclamante un dato personal para ser cancelado cuando ésta información se encuentra almacenada en su banco de datos personales. Procedería tal requerimiento si se tratase de una supresión parcial

<sup>8</sup> Documento con registro N° 064875 de 28 de octubre de 2016: Se adjunta como prueba la captura de pantalla de una comunicación electrónica que invita al reclamante a suscribirse en el Boletín Informativo del Diario El Comercio: “Suscríbete gratis y recibe a diario nuestro newsletter con lo último en noticias del Perú y del mundo”.



(en donde corresponde al titular de datos personales señalar concretamente que datos personales deben ser cancelados), no siendo este el caso.

Es evidente que si el reclamante dejó de ser suscriptor del Diario Gestión deben cancelarse el total de sus datos personales, toda vez que ha vencido el plazo establecido para su tratamiento, y se llega a tal conclusión no por una observación propia de la DGPDP sino porque el propio reclamante lo solicitó tal cual en la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016.

La norma establece que si los datos personales hubieran sido transferidos previamente, debe comunicarse la supresión de los datos personales a quienes se hayan transferido, en el caso que se mantenga el tratamiento por estos últimos, quienes deben también proceder a la supresión según corresponda; y es evidente que en el presente caso, aún continúan sujetos a tratamiento a pesar que el reclamante dejó de ser suscriptor del Diario Gestión.

La reclamada afirma que *"en todos nuestros intentos de comunicarnos con el reclamante para las coordinaciones y aclaraciones del caso por los inconvenientes suscitados -conforme a nuestras buenas prácticas empresariales las cuales nos caracteriza- no tuvimos éxito"*; sin embargo, no acredita tales hechos con prueba alguna, que permita inferir a esta autoridad una conducta acorde con la LPDP y su Reglamento.

En consecuencia, la observación por incumplimiento planteada por la reclamada carece de fundamento legal, en la medida que no puede denegarse el ejercicio de los derechos ARCO cuando la petición es concreta y cuando se encuentra enmarcada en un supuesto previsto por la norma por el cual procede el derecho de cancelación.

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.



#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Declarar **FUNDADA** la reclamación formulada por [REDACTED] contra Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión).

**Artículo 2.- ORDENAR** a Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión) mantener el bloqueo y la supresión de los datos personales de [REDACTED] del banco de datos personales que administra, a fin de que cese definitivamente el tratamiento sin su consentimiento, en la medida que dejó de ser suscriptor del Diario Gestión; otorgándole quince (15) días hábiles para que informe documentadamente a la Dirección General de Protección de Datos Personales sobre la medida correctiva impuesta y acredite la respuesta<sup>9</sup> a la solicitud de tutela de 30 de setiembre de 2016 conforme con lo establecido por el artículo 68<sup>10</sup> del Reglamento de la Ley N° 29733,

<sup>9</sup> Para dar por cumplida la obligación del responsable del tratamiento de dar respuesta a la solicitud de tutela se requiere: a) La comunicación brindada al titular de datos personales respecto de su derecho ARCO. b) El cargo de recepción o constancia equivalente de la referida comunicación por parte del titular de datos personales, en las condiciones previstas por la norma.

<sup>10</sup> Artículo 68 del Reglamento de la LPDP.- **Comunicación de la supresión o cancelación:**  
"El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá documentar ante el titular de los datos personales haber cumplido con lo solicitado e indicar las transferencias de los datos suprimidos, identificando a quién o a quiénes fueron transferidos, así como la comunicación de la supresión correspondiente".



## Resolución Directoral

Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, bajo apercibimiento de iniciar procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.

**Artículo 3.- ORDENAR** a Prensa Popular S.A.C. (Diario Gestión) adoptar las medidas necesarias para que en lo sucesivo atienda las solicitudes de tutela de los derechos ARCO dentro de los plazos y en las condiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

**Artículo 4.- NOTIFICAR** a los interesados la presente resolución directoral<sup>11</sup>.

**Regístrese y comuníquese.**

Una firma manuscrita en tinta que parece decir "Roger R. Rodríguez Santander".

**ROGER RAFAEL RODRIGUEZ SANTANDER**  
Director General (e) de Protección de  
Datos Personales

---

<sup>11</sup> Conforme con lo establecido por el artículo 74 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el procedimiento administrativo de tutela de los derechos será resuelto mediante Resolución del Director General de Protección de Datos Personales. Contra ésta resolución solo procede recurso de reconsideración, el que, una vez resuelto, agota la vía administrativa.

El término para la interposición del recurso de reconsideración es de quince (15) días perentorios, y deberá resolverse en el plazo de treinta (30) días, según lo dispuesto por el numeral 207.2 del artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.