



## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-PPDP

<b>Expediente N°</b>
<b>163-2019-JUS/DGTAIPD-PAS</b>

Lima, 24 de mayo de 2021

### VISTOS:

El Informe N° 101-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020<sup>1</sup>, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DFI**), y demás documentos que obran en el respectivo expediente, y;

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes

1. Mediante la Orden de Visita de Fiscalización N° 044-2019-JUS/DGTAIPD-DFI del 24 de abril de 2019<sup>2</sup>, la DFI dispuso realizar una visita de fiscalización a Banco Pichincha (en adelante, **la administrada**) con la finalidad de determinar si dicha entidad, en el desarrollo de sus actividades, cumple las disposiciones de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y su reglamento; visita que se efectuó en la misma fecha, como figura en el acta correspondiente<sup>3</sup>.
2. La segunda visita de fiscalización se realizó el 8 de mayo de 2019<sup>4</sup>, durante la cual se hizo verificaciones respecto del tratamiento de datos personales de prospectos de clientes, al igual que en la tercera visita de fiscalización, efectuada el 20 de mayo de 2019<sup>5</sup>, durante la cual se recopiló información sobre la política de protección de datos personales presente en la página web de la administrada, así como de los carteles informativos respecto del sistema de videovigilancia del establecimiento comercial visitado.

<sup>1</sup> Folios 513 a 520

<sup>2</sup> Folio 33

<sup>3</sup> Folios 34 a 39

<sup>4</sup> Folios 50 a 56

<sup>5</sup> Folios 77 a 83

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

3. El 3 de junio de 2019 se realizó la cuarta visita de fiscalización a la administrada<sup>6</sup>, durante la cual el personal fiscalizador tuvo acceso a un *file* de un cliente de crédito y a los respectivos documentos (solicitud de crédito, solicitud de seguro de desgravamen, hoja de resumen, contrato multiproducto crédito personal y convenios, y copia del DNI del cliente)<sup>7</sup>.
4. Mediante el Informe de Fiscalización N° 161-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-PCFC del 8 de noviembre de 2019<sup>8</sup>, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, concluyendo que se han determinado preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, **LPDP**) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, **Reglamento de la LPDP**). Dicho informe fue notificado a la administrada a través del Oficio N° 983-2019-JUS/DGTAIPD-DFI, el 3 de diciembre de 2019<sup>9</sup>.
5. Por medio del escrito ingresado con Hoja de Trámite N° 90465-2019MSC del 24 de diciembre de 2019, la administrada presentó las medidas correctivas efectuadas con el fin de subsanar las observaciones anotadas en el informe de fiscalización mencionado, señalando que incluyó, entre los documentos de contratación impresos, el formato denominado "Cláusula informativa sobre protección de datos personales"<sup>10</sup>.
6. Respecto de este formato, la administrada indicó que, atendiendo a la cantidad de proveedores de un mismo servicio a quienes se transfieren datos personales, se ha consignado la prestación que prestan los mismos, y no la identidad de cada uno de estos. Así también, señaló haber informado a su personal sobre su implementación por medio del correo electrónico del 17 de diciembre de 2019.
7. Por medio de los escritos ingresados con Hoja de Trámite N° 7393-2020MSC del 3 de febrero de 2020<sup>11</sup> y N° 16355-2020MSC del 11 de marzo de 2020<sup>12</sup>, la administrada remitió nueva documentación sustentatoria de la implementación de subsanaciones.
8. Mediante la Resolución Directoral N° 100-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de agosto de 2020<sup>13</sup>, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por haber realizado el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos, a través de medios no automatizados (documentos contractuales y "Cláusula informativa sobre protección de datos personales"), sin haber informado a los titulares de tales datos de todos los factores señalados en el artículo 18 de la LPDP. Dicho incumplimiento se encuentra tipificado como infracción grave en el literal a) del numeral 2 del artículo 132: "*No atender, impedir*

---

<sup>6</sup> Folios 107 a 118

<sup>7</sup> Folios 254 a 262

<sup>8</sup> Folios 350 a 360

<sup>9</sup> Folio 361

<sup>10</sup> Folio 369

<sup>11</sup> Folio 387 a 389

<sup>12</sup> Folio 391 a 394

<sup>13</sup> Folios 402 a 419

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento".*

9. A través del Oficio N° 756-2020-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>14</sup> se notificó el 27 de agosto de 2020 a la administrada dicha resolución directoral.
10. Por medio del escrito ingresado el 16 de septiembre de 2020 (Registro N° 36991-2020MSC)<sup>15</sup>, la administrada presentó sus descargos ante la imputación en su contra, adjuntando documentación sustentatoria.
11. Mediante Resolución Directoral N° 122-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020<sup>16</sup>, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
12. Mediante Informe N° 101-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 30 de septiembre de 2020<sup>17</sup>, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción, remitiendo a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DPDP**) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, y recomendando imponer a la administrada la sanción administrativa ascendente a cinco coma cinco (5,5) U.I.T. por la comisión del hecho imputado; infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
13. Dicho informe fue notificado a la administrada conjuntamente con la Resolución Directoral N° 122-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, a través del Oficio N° 925-2020-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>18</sup>.
14. Mediante el escrito ingresado el 13 de octubre de 2020 (Registro N° 47496-2020)<sup>19</sup>, la administrada presentó sus alegatos ante el informe final de instrucción, presentando la documentación sustentatoria correspondiente y solicitando el uso de la palabra en informe oral.
15. Dichos alegatos fueron complementados por medio del escrito ingresado el 12 de noviembre de 2020 (Registro N° 65742-2020)<sup>20</sup>.
16. Por medio del Oficio N° 1784-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP, notificado el 13 de noviembre de 2020<sup>21</sup>, esta dirección comunicó la programación del informe oral solicitado, para el 26 de noviembre de 2020, el mismo que se efectuó con la participación de los representantes de la administrada, quienes reiteraron los alegatos esgrimidos en sus comunicaciones.

---

<sup>14</sup> Folio 421

<sup>15</sup> Folios 423 a 512

<sup>16</sup> Folios 521 a 523

<sup>17</sup> Folios 513 a 520

<sup>18</sup> Folio 525 a 528

<sup>19</sup> Folios 538 a 587

<sup>20</sup> Folios 589 a 590

<sup>21</sup> Folio 591

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **II. Competencia**

17. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.
18. En tal sentido, la autoridad que debe conocer el presente procedimiento sancionador, a fin de emitir resolución en primera instancia, es la Directora de Protección de Datos Personales.

### **III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada**

19. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, la **LPAG**), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
20. En tal sentido, se atiende a las causales eximentes de responsabilidad por infracciones previstas en los literales e) y f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, consistentes respectivamente en el error inducido por la administración y la subsanación voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos<sup>22</sup> y sin necesidad de un mandato previo de la autoridad.
21. Acerca del error inducido por la administración, deben comprenderse entre estos supuestos la reiteración de acciones por parte de la entidad, mandatos confusos u otorgamiento de información a través de consultas absueltas de forma incorrecta<sup>23</sup>; debiendo además ser suficientes para generar convicción en la administrada respecto de la licitud de su conducta.
22. Sobre la subsanación voluntaria como causal de exención de la responsabilidad mencionada, debe señalarse que tiene como objetivo la adecuación de la conducta infractora, evitando el uso de recursos de la autoridad para la determinación de la responsabilidad de la administrada por la infracción.
23. En ambos casos, al tratarse de hechos alegados por la administrada, la carga de la prueba acerca de estos y su existencia como eximente, recae sobre la administrada como ejercicio de su derecho de defensa; no correspondiendo en el

---

<sup>22</sup> **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

<sup>23</sup> REBOLLO PUIG, Manuel, IZQUIERDO CARRASCO, Manuel y otros: "Derecho Administrativo Sancionador". Valladolid, Lex Nova, 2010, p. 320

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

caso, que la administración pruebe la no existencia de tal eximente, de acuerdo con lo glosado por Gómez y Sanz<sup>24</sup>, referidos por Morón.

24. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG<sup>25</sup>, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP<sup>26</sup>.

#### **IV. Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección**

25. El artículo 254 de la LPAG establece como carácter fundamental del procedimiento administrativo sancionador, la separación entre la autoridad instructora y la autoridad sancionadora o resolutora:

##### **Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

*254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:*

*1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.*

*(...).*

26. Por su parte, el artículo 255 de dicha ley establece lo siguiente:

##### **Artículo 255.- Procedimiento sancionador**

*Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:*

*(...)*

*5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada,*

---

<sup>24</sup> GÓMEZ TOMILLO, Manuel y SANZ RUBIALES, Íñigo: "Derecho Administrativo Sancionador. Parte General. Teoría general y práctica del Derecho Penal Administrativo". Segunda edición. Pamplona, Thomson Reuters, 2010, p. 297; citado por MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 514-515.

<sup>25</sup> **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

*(...)*

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

<sup>26</sup> **Artículo 126.- Atenuantes.**

La colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones acompañado de acciones de enmienda se considerarán atenuantes. Atendiendo a la oportunidad del reconocimiento y a las fórmulas de enmienda, la atenuación permitirá incluso la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la Ley.

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.*

*Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.*

27. De los artículos transcritos, se desprende que la separación de las dos autoridades, así como la previsión de ejercicio de actuaciones por parte de la autoridad sancionadora o resolutora, implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.
28. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora en su informe final de instrucción, así como puede efectuar una distinta evaluación de los hechos comprobados o inclusive, cuestionar estos hechos o evaluar situaciones que si bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.
29. Por tal motivo, la resolución que emita una autoridad sancionadora o resolutora, puede apartarse de las recomendaciones del informe final de instrucción o incluso cuestionar los hechos expuestos y su valoración, haciendo una evaluación diferente, considerando su naturaleza no vinculante, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
30. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.

### **V. Primera cuestión previa: Sobre la supuesta contravención a los principios de la potestad sancionadora de la administración**

31. En su escrito de descargos ante la imputación formulada por la DFI, la administrada alega que en el presente procedimiento se vulneraron principios de la potestad sancionadora de la administración, previsto en el 248 de la LPAG, haciendo alusión a los de legalidad y tipicidad.
32. En ese sentido, la administrada alega que se estaría contraviniendo dichos principios, al emprender un procedimiento sancionador sobre una tipificación establecida reglamentariamente y no por una norma legal, de acuerdo con doctrina especializada y los argumentos del Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el Expediente N° 0020-2015-PI/TC.
33. Al respecto, esta Dirección aprecia que en los argumentos de la administrada hacen referencia más precisamente al principio de tipicidad o, como se señala en

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

la mencionada sentencia al “subprincipio de tipicidad o taxatividad” derivado del principio de legalidad de la potestad sancionadora.

34. En el caso de la LPAG, del principio de legalidad de la potestad sancionadora de la administración, derivan dos requisitos: La de atribuir potestad sancionadora a las entidades solamente por medio de normas con rango de ley; y que normas de este rango, se prevean las consecuencias administrativas que a título de sanción se aplicarían a un infractor, vale decir, las medidas represivas, de gravamen, cancelación de derechos, inhabilitaciones, así como los márgenes de estos (sanciones mínimas y máximas, o plazos de inhabilitación mínimos y máximos), como señala Morón<sup>27</sup>, sin que pueda crearse un nuevo tipo de sanción reglamentariamente.
35. De ello, se desprende la no mención directa en el principio de legalidad, de lo concerniente a la tipificación de las conductas cuya comisión hagan necesaria la aplicación de una sanción, lo cual se regula a través del principio de tipicidad, del numeral 4 del artículo 248 de la LPAG.
36. Dicho principio de la potestad sancionadora establece como regla o situación ordinaria, que la tipificación de las infracciones, esto es, las conductas que afectan los bienes jurídicos protegidos por una norma y que son sancionables por tal motivo, se realiza por norma con rango de ley, salvo que a través de una norma de este rango, se haya permitido expresamente que se efectúe dicha tipificación por vía reglamentaria.
37. Al respecto, la sentencia recaída en el Expediente N° 0020-2015-PI/TC, en su párrafo 44, acoge la posibilidad de tipificar infracciones a través de un reglamento siempre que no establezcan conductas infractoras sin una adecuada base legal o subrepticamente, nuevas conductas infractoras, que puedan constituirse como una regulación no subordinada a la ley de la cual se remiten.
38. En el caso de la LPDP, se aprecia claramente que cumple con el requisito de reserva de ley absoluta para la delegación de potestad sancionadora y de establecer sanciones ante incumplimientos de sus disposiciones a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en observancia del principio de legalidad, de acuerdo con lo establecido en sus artículos 32, 33 y 39:

### **“Artículo 32. Órgano competente y régimen jurídico**

(...)

Corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la presente Ley y de su reglamento. Para tal efecto, goza de potestad sancionadora, de conformidad con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces, así como de potestad coactiva, de conformidad con la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, o la que haga sus veces.

(...)

---

<sup>27</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 400 a 401.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **Artículo 33. Funciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales**

La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales ejerce las funciones administrativas, orientadoras, normativas, resolutivas, fiscalizadoras y sancionadoras siguientes:

(...)

20. Iniciar fiscalizaciones de oficio o por denuncia de parte por presuntos actos contrarios a lo establecido en la presente Ley y en su reglamento y aplicar las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las medidas cautelares o correctivas que establezca el reglamento.

(...)

### **Artículo 39. Sanciones administrativas**

En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

(...)"

39. Ahora bien, respecto de la tipificación de las infracciones a sancionar, el artículo 38 de la LPDP señala en su primer artículo solo una clasificación de las infracciones que, según su gravedad, se tipificarán por vía reglamentaria, lo cual se aprecia en el artículo 132 del Reglamento de la LPDP, que contiene una clasificación por gravedad fiel a lo establecido en dicho artículo de la ley.
40. Acerca de la infracción imputada en el presente procedimiento, es pertinente señalar que su tipificación reglamentaria no es novedosa, pues no existe tal tipificación en la LPDP, ni desnaturaliza el objeto de preservar el cumplimiento de las disposiciones de tal ley y su reglamento, justamente porque alude al incumplimiento de una disposición específica de dicha ley, establecida en su artículo 18.
41. En consecuencia, se aprecia que la tipificación del artículo 132 del Reglamento de la LPDP se están aplicando en observancia de los principios contenidos en el artículo 248 de la LPAG, por lo que el acto administrativo que se emita respecto de ella estará premunido de validez en lo concerniente a los mismos.

## **VI. Segunda cuestión previa: Sobre el respaldo del principio de presunción de veracidad**

42. El subnumeral 1.7 del numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG contiene el principio de presunción de veracidad<sup>28</sup>, según el cual, el contenido de los documentos presentados en un procedimiento administrativo se presumirá

---

<sup>28</sup> **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

**"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.7. Principio de presunción de veracidad.-** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario."

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.



## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

verídico, estableciendo el carácter relativo de tal presunción, vale decir, su posibilidad de admitir prueba en contrario.

43. Ahora bien, dicho carácter relativo se acentúa con lo dispuesto en el artículo 67 de la LPAG, que establece el requisito que debe cumplir tal documentación para contar con el respaldo de tal presunción, en los siguientes términos:

**“Artículo 67.- Deberes generales de los administrados en el procedimiento**

Los administrados respecto del procedimiento administrativo, así como quienes participen en él, tienen los siguientes deberes generales:

(...)

4. Comprobar previamente a su presentación ante la entidad, la autenticidad de la documentación sucedánea y de cualquier otra información que se ampare en la presunción de veracidad.”

44. En el caso de declaraciones referidas a la fecha de implementación de recursos informativos, como el listado de proveedores y/o empresas destinatarias de datos personales que señala la administrada en sus descargos, requieren, para la comprobación de la veracidad de tal fecha, documentos de fecha cierta respecto de tal implementación.
45. Para determinar la fecha cierta de implementación de tal política de privacidad, es necesario seguir los criterios establecidos en el artículo 245 del Código Procesal Civil, respecto de la fecha cierta de los documentos presentados:

**“Artículo 245.- Fecha cierta. -**

Un documento privado adquiere fecha cierta y produce eficacia jurídica como tal en el proceso desde:

1.- La muerte del otorgante.

2.- La presentación del documento ante funcionario público.

3.- La presentación del documento ante notario público, para que certifique la fecha o legalice las firmas.

4.- La difusión a través de un medio público de fecha determinada o determinable.

5.- Otros casos análogos.

Excepcionalmente, el Juez puede considerar como fecha cierta la que haya sido determinada por medios técnicos que le produzcan convicción.”

(el subrayado es nuestro)

46. En el presente caso, se tomarán en cuenta tales criterios respecto de la fecha cierta, para determinar la real fecha de presentación de documentos que sustentan fechas de implementación o de adopción de medidas encaminadas al cumplimiento de la LPDP y su reglamento.

### **VII. Tercera cuestión previa: Acerca de la función de absolver consultas**

47. El numeral 10 del artículo 33 de la LPDP establece como una de las funciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, absolver consultas

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

sobre protección de datos personales y el sentido de las normas vigentes en la materia.

48. De acuerdo con tal disposición legal, los órganos que componen la mencionada autoridad, deben dar respuesta a las consultas que se hagan respecto del contenido de las normas vigentes referidas a la protección de datos personales, vale decir, a consultas de alcance general sobre la corrección del tratamiento de tales datos, vigencia y sentido de las normas relacionadas, plazos y procedimientos, mas no sobre situaciones particulares ni absolver consultas sobre casos concretos o específicos que constituyan una asesoría jurídica.

### **VIII. Cuestiones en discusión**

49. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
  - 49.1 Si la administrada es responsable por la infracción consistente en haber realizado el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos, a través de medios no automatizados (documentos contractuales y “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”), sin haber informado a los titulares de tales datos de todos los factores señalados en el artículo 18 de la LPDP.
  - 49.2 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse algún supuesto de exención de responsabilidad de los previstos en el numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.
  - 49.3 Determinar en cada caso, la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

### **IX. Análisis de las cuestiones en discusión**

#### **Sobre el presunto tratamiento de datos personales sin informar a los titulares de los datos lo requerido por el artículo 18 de la LPDP**

50. En relación al derecho de información favorable al titular de los datos personales, el artículo 18 de LPDP dispone que para efectuar de forma legítima el tratamiento de datos personales, debe brindarse previamente información sobre los factores de tal tratamiento al titular:

#### ***Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales***

*El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el*

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.*

*Si los datos personales son recogidos en línea a través de redes de comunicaciones electrónicas, las obligaciones del presente artículo pueden satisfacerse mediante la publicación de políticas de privacidad, las que deben ser fácilmente accesibles e identificables.*

*En el caso que el titular del banco de datos establezca vinculación con un encargado de tratamiento de manera posterior al consentimiento, el accionar del encargado queda bajo responsabilidad del Titular del Banco de Datos, debiendo establecer un mecanismo de información personalizado para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.*

*Si con posterioridad al consentimiento se produce la transferencia de datos personales por fusión, adquisición de cartera, o supuestos similares, el nuevo titular del banco de datos debe establecer un mecanismo de información eficaz para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.*

51. De la norma citada se desprende que los titulares de los datos personales tienen derecho a ser informados sobre el tratamiento que se realizará a su información personal, debiendo pormenorizarse sobre factores como la identidad y domicilio del titular del banco de datos, la finalidad de la recopilación, los datos personales de obligatoria entrega para efectuar el tratamiento, las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo, la transferencia y destinatarios de los datos personales, el banco de datos en donde se almacenarán los datos personales (y en lo posible, el código de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales), el tiempo de conservación de los datos personales y el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO.
52. Cabe mencionar que el artículo 18 de la LPDP presenta una obligación que debe cumplir el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento tanto en aquellos casos que se encuentre obligado a solicitar el consentimiento del titular del dato personal, de acuerdo al artículo 5 de la LPDP, como en aquellos en los que no se requiere el consentimiento por existir otra circunstancia de legitimación que exceptúe de tal obligación, de acuerdo al artículo 14 de la LPDP.
53. Mediante la Resolución Directoral N° 100-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, se imputó el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP, que se habría configurado en el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos, a través de medios no automatizados (documentos contractuales y “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”), omitiendo informar a los titulares de los datos personales sobre los siguientes factores del tratamiento:
  - Identidad de los destinatarios de los datos personales
  - El tiempo durante el cual se conservarán los datos personales
54. Dicha imputación se sustenta en el contenido de la “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”<sup>29</sup>, que acompaña a los documentos físicos a suscribir por clientes de crédito de la administrada en sus respectivos *files*, presentado el 24 de diciembre de 2019, el mismo cuya carencia se detectó en la

---

<sup>29</sup> Folio 369

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

visita de fiscalización del 3 de junio de 2019 y se reportó en el Informe de Fiscalización N° 161-2019-JUS/DGTAIPD-DFI-PCFC del 8 de noviembre de 2019.

55. Sobre esta cláusula, la administrada señaló, en su comunicación del 24 de diciembre de 2019, que por medio del correo electrónico del 17 de diciembre de 2019, dispuso su implementación en sus establecimientos comerciales, luego de haber obtenido una opinión favorable sobre su contenido el 6 de diciembre de 2019, de parte de una funcionaria de la DFI a quien se consultó.
56. En sus descargos, la administrada reiteró lo señalado sobre su implementación, sustentando ello con solicitudes de crédito firmadas en diciembre de 2019<sup>30</sup>, acompañadas cada una de estas de un ejemplar firmado por el cliente de la “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”, así como solicitudes de crédito tanto el 12 de septiembre de 2020, con una cláusula de protección de datos personales que estaría incorporada al documento de solicitud de crédito<sup>31</sup>.
57. Sobre la carencia de información acerca de la identidad de los destinatarios de los datos personales, la administrada señaló que siguieron lo indicado en el numeral 4.5 de la “Guía práctica para la observancia del Deber de Informar” (en adelante, “la guía”) para los supuestos en que la cantidad de destinatarias sea muy extensa, consistente en colocar solo la categoría del servicio o actividad desarrollada por estas (“operaciones financieras”, “servicios notariales”, etc), si es que se acondiciona otro medio por el cual se puede informar sobre ello; siendo que la misma lista se podía encontrar en su página web, así como en los tarifarios dispuestos en cada establecimiento comercial, tal como se indica en ambas versiones de la mencionada cláusula informativa.
58. Cabe señalar al respecto que solo en su escrito de descargos, la administrada pudo remitir prueba de la inclusión de la lista de destinatarias en los tarifarios mencionados, con la cual cumpliría con informar sobre tal factor a los titulares de los datos personales, al ser este un medio idóneo para el caso de documentos contractuales impresos, los mismos que son leídos por los clientes y procesados en los locales comerciales de la administrada, en los cuales se tiene los tarifarios a disposición de cualquier cliente, en el momento en que se recopilan sus datos personales.
59. Al respecto, debe indicarse que fuera de las imágenes del tarifario de sus establecimientos bancarios presentes en su escrito de descargo, la administrada no ofreció ningún otro documento de fecha cierta (de acuerdo con el numeral 4 del artículo 67 de la LPAG) que permita asumir que tal recurso informativo se implementó antes del 17 de agosto de 2020, lo cual pudo haber hecho por medio de una comunicación anterior por parte de la administrada, más aún, si se trata de disposiciones internas que datan de noviembre de 2018 y de enero de 2020, considerando que la carga de la prueba sobre eximentes de la responsabilidad administrativa recae sobre la administrada, como se menciona en los considerandos 22 y 23 de esta resolución directoral.

---

<sup>30</sup> Folios 460 a 463, 468 a 487 y 547 a 567

<sup>31</sup> Folios 448 a 459, 464 a 467 y 568 a 587

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

60. Por lo tanto, dicha acción deberá ser evaluada como una acción de enmienda tendiente a la atenuación de la responsabilidad administrativa.
61. En lo concerniente a la información sobre el plazo de conservación de los datos personales, la administrada señala que al redactar el documento informativo, siguieron lo establecido en el numeral 4.7 de la guía, que a su entender, permitiría indicar el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o indicar los criterios utilizados para determinar ese plazo; siendo que la administrada consignó un criterio como “el plazo de conservación aplicable a las empresas del sistema financiero”, sin indicar la norma aplicable, debido a la falta de certeza sobre la posibilidad de modificación del plazo establecido en el artículo 183 de la Ley N° 26702, Ley del Sistema Financiero.
62. En este punto, es preciso aclarar el contenido del numeral 4.7 de la guía, y tomar en cuenta lo que indica su segundo párrafo: “Si no es posible determinar el tiempo exacto del tratamiento de los datos personales, se debe indicar el plazo que determine la legislación correspondiente o señalar la norma sobre archivos aplicable al sector del responsable”. Dicha indicación obliga a tomar en cuenta el plazo señalado en el mencionado artículo de la norma sectorial y consignarlo como plazo de conservación de los datos personales, mientras dicha norma se encuentre vigente; tal como la administrada indicó haberlo hecho en los descargos analizados, incluyendo tal información en un pie de página de la “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”.
63. En efecto, dicha indicación no se efectuó en la versión de dicha cláusula presentada el 24 de diciembre de 2019 (como se puede apreciar en los documentos contractuales suscritos a los que esta se adjuntaba), situación que le quita cualidad de enmienda a dicho documento respecto de este incumplimiento; más bien, se informó sobre su incorporación en el escrito de descargos, sustentando ello a través de solicitudes de crédito suscritas el 12 de septiembre de 2020, que ya tenían incorporadas la cláusula informativa señalada, así como la indicación del plazo establecido en el artículo 183 de la Ley N° 26702, Ley del Sistema Financiero, como plazo de conservación de los datos personales.
64. En tal sentido, dicha modificación de la información proporcionada por la administrada a sus clientes, también se evaluará como una acción de enmienda tendiente a la atenuación de la responsabilidad administrativa.
65. De lo expuesto, se desprende que la administrada no pudo perfeccionar la enmienda de su conducta infractora por medio de la “Cláusula informativa sobre protección de datos personales” utilizada, de acuerdo con su alegación, desde el 17 de diciembre de 2019, pues este documento carecía de la información completa respecto del plazo de conservación de los datos personales; sobre el mismo, tampoco se tuvo certeza de la efectiva puesta a disposición de la información sobre las destinatarias de los datos personales en los tarifarios, antes del 17 de agosto de 2020.
66. También es pertinente reiterar que la carga de la prueba, respecto de la existencia de eximentes de responsabilidad, corresponde a la administrada, por lo que no es de acoger la argumentación del escrito del 13 de octubre de 2020, en el que se

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

señala la obligación de la autoridad (en este caso, la DFI) para indagar sobre las acciones efectuadas por ella y su verosimilitud, en cumplimiento del principio de verdad material e impulso de oficio, los cuales la DFI ya había puesto en práctica para detectar la existencia de situaciones infractoras, así como para evaluar la información remitida por la administrada, justamente en asunción de dicha carga probatoria.

67. En tal sentido, solo se puede considerar lo efectuado por la administrada respecto de la información sobre los factores mencionados, como acciones de enmienda atenuantes de la responsabilidad.
68. Sin perjuicio de lo anterior, esta dirección considera pertinente pronunciarse sobre el hecho mencionado por la administrada, referido a la opinión favorable respecto de su "Cláusula informativa sobre protección de datos personales" supuestamente emitida por personal de la DFI el 6 de diciembre de 2019, la cual sirvió como base para su implementación.
69. Acerca de ello, es pertinente tener en cuenta que, tal como hubiera sucedido con la guía en caso de haber contenido una instrucción confusa que pueda llevar a error a los administrados (cosa que se descartó en considerados), las instrucciones erróneas por parte de cualquier servidor pueden considerarse como inductoras a error por parte de la administración, activando el eximente de responsabilidad administrativa contemplado en el literal e) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.
70. Ahora bien, esta Dirección debe reiterar lo establecido en el considerando 23 de esta resolución directoral, considerando que la administrada debe probar que lo indicado por la servidora de la DFI fue suficiente para crearle la convicción de que su actuación era lícita. Este factor no fue desarrollado por la administrada, que solo indicó haberse comunicado con dicha servidora el 6 de diciembre de 2019, por vía telefónica.
71. Cabe mencionar en este punto que la respuesta a llamadas telefónicas por parte de los servidores y funcionarios de los órganos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, constituyen una de las funciones de esta, desarrollada en el numeral 10 del artículo 33 de la LPDP, como se indicó en los considerandos 47 y 48 de esta resolución directoral.
72. En tal sentido, sabiendo que al igual que las consultas formuladas por documento formal y mediando pago de la tasa correspondiente, por medio de correo electrónico y por llamada telefónica, se circunscribe a cuestiones generales sobre la protección de datos personales y el sentido de su normativa, se descarta que a través de estas comunicaciones se haya brindado información sobre el caso concreto de la administrada.
73. Una situación distinta, pero no alejada del supuesto de las consultas, está en la solicitud de información sobre el trámite del expediente, el cual corre a cargo del servidor a quien se asigna tal expediente, que informa sobre los pormenores de la marcha del procedimiento específico (fechas de notificación pasadas y futuras,

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

posibles fechas de emisión de resolución), que también puede resolver dudas sobre el sentido de las normas, pero no calificar situaciones relacionadas con el fondo de los procedimientos, lo cual corresponde solo a la respectiva autoridad.

74. La administrada no sustentó que la servidora de la DFI haya brindado información específica sobre el contenido de la cláusula informativa que iba a implementar, que haya podido generar convicción sobre la corrección de su contenido; en lugar de información genérica sobre el sentido del artículo 18 de la LPDP (información general que puede trasladarse al caso específico de la administrada) o sobre la marcha de su expediente administrativo.
75. Por tales motivos, no corresponde evaluar dicho suministro de información como un hecho relevante para este procedimiento o para la determinación de la responsabilidad de la administrada.
76. De lo expuesto, se desprende que la administrada es responsable por la infracción imputada, consistente en el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 de la LPDP, lo cual configura la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP. No obstante, teniendo por perfeccionada la enmienda del hecho infractor después de la fecha de notificación de la Resolución Directoral N° 100-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, que dio inicio a este procedimiento, es que debe aplicarse atenuantes de responsabilidad para determinar el monto de la multa.

### **X. Sobre la determinación de las sanciones a aplicar**

77. La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, modificó el artículo 38 de la LPDP que tipificaba las infracciones a la LPDP y su reglamento, incorporando el artículo 132 al Título VI sobre Infracciones y Sanciones de dicho reglamento, que en adelante tipifica las infracciones.
78. Por su parte, el artículo 39 de la LPDP establece las sanciones administrativas calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de cero coma cinco (0,5) unidades impositivas tributarias hasta una multa de cien (100) unidades impositivas tributarias<sup>32</sup>, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

#### **Artículo 39. Sanciones administrativas**

En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT).
2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT).
3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT).

(...)

#### <sup>33</sup> **Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas.**

Una vez iniciado el procedimiento sancionador, la Dirección de Sanciones podrá disponer, mediante acto motivado, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

79. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por haber realizado el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos, a través de medios no automatizados (documentos contractuales y “Cláusula informativa sobre protección de datos personales”), sin haber informado a los titulares de tales datos de todos los factores señalados en el artículo 18 de la LPDP.
80. Con el objeto de establecer las pautas y criterios para realizar el cálculo del monto de las multas aplicables por infracciones a la normativa de protección de datos personales en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS, se aprobó la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales<sup>34</sup>.
81. En tal contexto, se procederá a calcular la multa correspondiente a la infracción señalada:

### **Haber realizado el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos, a través de medios no automatizados, sin haber informado a los titulares de tales datos de todos los factores señalados en el artículo 18 de la LPDP**

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) U.I.T.

El beneficio ilícito ha resultado indeterminable, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador no ha sido posible recabar medios probatorios que evidencien que el infractor haya obtenido o que espere obtener beneficios derivados de no cumplir con las disposiciones establecidas en materia de protección de datos personales, cometiendo la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito resulta indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa preestablecida”, cuya fórmula general es:

$$M = Mb \times F, \text{ donde:}$$

M	Multa preestablecida que corresponderá aplicar en cada caso.
Mb	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
F	Criterios o elementos agravantes o atenuantes.

referido procedimiento, con observancia de las normas aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda por una infracción a las disposiciones contenidas en la Ley y el presente reglamento, se podrán dictar, cuando sea posible, medidas correctivas destinadas a eliminar, evitar o detener los efectos de las infracciones.

<sup>34</sup> Documento disponible en: <https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/>.

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.



## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

La variable absoluta da cuenta del rango en el que se encontraría la multa aplicable, dependiendo de si es una infracción muy grave, grave o leve. Por su parte, la variable relativa determina valores específicos dependiendo de la existencia de condiciones referidas al daño al bien jurídico protegido, como se aprecia en el siguiente gráfico:

Cuadro 2  
Montos base de multas preestablecidas (Mb),  
según variable absoluta y relativa de la infracción

Gravedad de la infracción	Multa UIT		Variable relativa y monto base (Mb)				
	Min	Máx	1	2	3	4	5
Leve	0.5	5	1.08	2.17	3.25		
Grave	5	50	7.50	15.00	22.50	30.00	37.50
Muy grave	50	100			55.00	73.33	91.67

Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "1", lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **7,50 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.a	No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento.	
	2.a.1. <b>Se informa de manera incompleta.</b>	1
	2.a.2. No se atiende los derechos ARCO en los plazos establecidos.	1
	2.a.3. No se cumple con informar previamente	2
	2.a.4. Negarse a recibir la solicitud.	2
	2.a.5. No hay canales para el ejercicio de los derechos ARCO.	3
	2.a.6. Realizar acciones que no permitan ejercer los derechos ARCO.	4

Ahora bien, conforme a lo expuesto, el Mb debe multiplicarse por F, que es el valor atribuido a cada uno de los factores agravantes y atenuantes previstos en la normativa.

## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Cuadro 3  
Valores de factores agravantes y atenuantes

$f_n$	Factores agravantes o atenuantes	Valor
$f_1$	<b>(d) Perjuicio económico causado</b>	
$f_{1.1}$	. No existe perjuicio.	0.00
$f_{1.2}$	. Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
$f_2$	<b>(e) Reincidencia</b>	
$f_{2.1}$	. No hay reincidencia.	0.00
$f_{2.2}$	. Primera reincidencia.	0.20
$f_{2.3}$	. Dos o más reincidencias.	0.40

$f_n$	Factores agravantes o atenuantes	Valor
$f_3$	<b>(f) Las circunstancias</b>	
$f_{3.1}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{3.2}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{3.3}$	. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{3.4}$	. Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{3.5}$	. Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{3.7}$	. Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento. . Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	0.15 -0.30
$f_{3.8}$	. Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{3.9}$	. Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_4$	<b>(g) Intencionalidad</b>	
$f_{4.1}$	. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

En el presente caso, de los medios probatorios que obran en el expediente no se verifica un perjuicio económico causado. Asimismo, se tiene conocido que la administrada no es reincidente.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP implica la vulneración del derecho de los titulares de los datos personales a ser informados sobre el tratamiento que efectuará el responsable, al no brindarse de forma completa la información requerida por dicho artículo, más allá de la necesidad de contar con el consentimiento siendo tal derecho perenne en cualquier circunstancia, lo cual conlleva el impedimento de ejercicio de otros derechos, dado que la información facilita al titular de los datos personales conocer quién, para qué y cómo va utilizar sus datos personales, facilitándole el control de su información personal, característica propia del derecho fundamental a la protección de datos personales, garantía de la autodeterminación informativa reconocida por el Tribunal Constitucional en la Sentencia N° 04387-2011-PHD/TC.

Por su parte, del análisis del caso concreto y conforme a lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción ( $f_3$ ) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo:

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

- 0.20 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas.
- -0.30 La administrada reconoció expresamente y por escrito su responsabilidad, luego de notificado el inicio del procedimiento sancionador
- -0.15 La administrada ha colaborado y enmendado el incumplimiento de forma parcial, después de notificado inicio del procedimiento sancionador

Las calificaciones establecidas se basan en la existencia comprobada de una pluralidad de personas de quienes se recopiló datos personales a través de los medios impresos utilizados por la administrada para sus productos de crédito (solicitud de crédito, cláusula informativa sobre protección de datos personales).

Sin perjuicio de lo anterior, la administrada ha reconocido las deficiencias en las que incurrió su conducta detectada durante la fiscalización incluso antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, período durante el cual comenzó con las acciones de enmienda de su conducta, que solo pudo perfeccionar después del 27 de agosto de 2020, fecha de notificación de la Resolución Directoral N° 100-2020-JUS/DGTAIPD-DFI. Asimismo, se aprecia que proporcionó, de forma espontánea, documentación referida a la subsanación de otras deficiencias que constituían infracciones.

Por su parte, de lo desarrollado en el expediente, se colige que la administrada tiene las capacidades y medios suficientes para comprender el sentido de las normas, por lo que se le pueda exigir el cumplimiento de esta normativa, más aún cuando a través de la imputación realizada, que requiere diligencia de su parte<sup>35</sup>. No obstante, pese a no perfeccionar la corrección de su conducta hasta una vez iniciado este procedimiento administrativo, se aprecia que adoptó medidas necesarias para tal corrección, más allá del resultado final de las mismas, lo cual permite apreciar el propósito y la diligencia puesta en la organización para tal fin.

En total, los factores de graduación suman un total de -40%, así como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.2 La conducta infractora genera riesgo o daños a más de dos personas o a un grupo de personas	20%
f3.7 Reconocimiento de la responsabilidad expreso y por escrito, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%
f3.9 Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%

<sup>35</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

f4. Intencionalidad	0%
<b>f1+f2+f3+f4</b>	<b>-40%</b>

Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	7,5 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.60
<b>Valor de la multa</b>	<b>4,5 UIT</b>

De acuerdo con lo señalado en la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales y en aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 39 de la LPDP, la multa a ser impuesta no puede ser mayor al diez por ciento (10%) de los ingresos brutos anuales que hubiera percibido el infractor durante el ejercicio anterior.

Al respecto, cabe señalar que, la administrada no ha remitido la información relativa a sus ingresos por medio de su Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta del ejercicio fiscal 2019.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la LPDP y su reglamento, la LPAG, y el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Sancionar a Banco Pichincha con la multa ascendente a cuatro coma cinco Unidades Impositivas Tributarias (4,5 U.I.T.) por haber realizado el tratamiento de datos personales de los usuarios de sus productos financieros, a través de medios no automatizados (documentos contractuales y "Cláusula informativa sobre protección de datos personales"), sin haber informado a los titulares de tales datos de todos los factores señalados en el artículo 18 de la LPDP; infracción grave contemplada en el literal a) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: "*No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento*".

**Artículo 2.-** Informar a Banco Pichincha que, contra la presente resolución, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación<sup>36</sup>.

<sup>36</sup> **Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 1261-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 3.-** Informar a Banco Pichincha, que deberá realizar el pago de las multas en el plazo de veinticinco (25) días útiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución<sup>37</sup>.

**Artículo 4.-** En caso se presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar la multa es de diez (10) días hábiles luego de notificada la resolución que agota la vía administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de notificada dicha resolución de segunda instancia administrativa.

**Artículo 5.-** Se entenderá que cumplió con pagar la multa impuesta, si antes de que venzan los plazos mencionados, cancela el sesenta por ciento (60%) de la multa impuesta conforme a lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP<sup>38</sup>. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la U.I.T. del año 2019.

**Artículo 6.-** Notificar a Banco Pichincha la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/rvr

---

<sup>37</sup> El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759 o a la cuenta del Banco de la Nación: CTA.CTE R.D.R. N° 0000-281778 o CCI N° 0180000000028177801.

<sup>38</sup> **Artículo 128.- Incentivos para el pago de la sanción de multa.**

Se considerará que el sancionado ha cumplido con pagar la sanción de multa si, antes de vencer el plazo otorgado para pagar la multa, deposita en la cuenta bancaria determinada por la Dirección General de Protección de Datos Personales el sesenta por ciento (60%) de su monto. Para que surta efecto dicho beneficio deberá comunicar tal hecho a la Dirección General de Protección de Datos Personales, adjuntando el comprobante del depósito bancario correspondiente. Luego de dicho plazo, el pago sólo será admitido por el íntegro de la multa impuesta.

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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.