



Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

Lima, 8 de mayo de 2019

EXPEDIENTE N°: 042-2017-PTT
RECLAMANTE: [REDACTED]
RECLAMADOS: CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.
MATERIAS: Derecho de acceso



VISTOS:

El recurso de apelación presentado el 21 de febrero de 2018 por [REDACTED] (Registro N° 12173-2018MSC) contra la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP; y, los demás actuados en el Expediente N° 042-2017-PTT;

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. El 26 de setiembre de 2017, el señor [REDACTED] (en adelante, el **reclamante**) presentó ante la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante, la **DPDP**) reclamación contra la CrediScotia Financiera S.A. (en adelante, la **reclamada**), solicitando la tutela de su derecho de acceso respecto a la siguiente información (citada textualmente):

"1. Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.
a) Quien les dio mi correo electrónico?
b) ¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?
2. Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.
a) ¿Quién les dio? y,
b) ¿Para qué finalidades les entregó?
3. A quienes han transferido mis datos y para qué finalidades.
4. ¿Por qué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en este sentido, me deben indicar qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre.
5. Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, SOLICITO que me otorgue el

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular.

6. También requiero que se me otorgue la información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito que se los devolví y que ahora pretenden seguir imputándome montos que no sé de donde salen, ¿Si el íntegro del dinero se lo extornaron en la primera oportunidad en la que presenté mi reclamo en su sede de Arequipa?

a) En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato.

b) La hora, minuto y segundo en la que hizo la transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta.

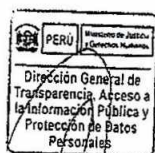
c) Debe entregarme la copia de voucher de dicho depósito de ser el caso.

7. ¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).

8. A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?

9. De haber efectuado transferencias de mi dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.

10. Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos. (...).



E. LUNA C.

2. Mediante Resolución N° 1 del 13 de octubre de 2017, la DPDP resolvió admitir a trámite la reclamación presentada y correr traslado a la reclamada, a efectos de que presente su contestación en el plazo correspondiente.
3. Por escrito presentado el 15 de noviembre de 2017 (Registro N° 69354-2017MSC), la reclamada presentó contestación a la reclamación planteada.
4. Mediante Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP del 29 de diciembre de 2017, la DPDP resolvió declarar fundada en parte la reclamación formulada por el reclamante contra CrediScotia Financiera S.A.

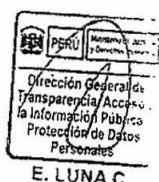
De la misma forma, ordenó a CrediScotia Financiera S.A. cumpla con dar acceso al señor [REDACTED] respecto a la siguiente información solicitada:

1. ¿A quiénes han transferido sus datos y para qué finalidades?
2. ¿A cuántas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido sus datos personales?
3. De haber efectuado transferencias de sus datos a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país, deben informarle si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el respectivo consentimiento como titular de dato.
4. Cómo viene gestionando sus datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibe llamadas de personas distintas y de números distintos.
5. Por escrito ingresado el 21 de febrero de 2018 (Registro N° 12173-2018MSC), el reclamante presentó recurso de apelación contra la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, sustentando los siguientes argumentos principales:

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

La reclamada no ha respondido correctamente a la solicitud del derecho de acceso a los datos personales de reclamante.

- (i) No es cierto que la reclamada haya dado respuesta a las preguntas 1, 2 y 7 de la solicitud de tutela, como se pretende justificar en la Sección "V" Análisis, numeral 5.1.4. "Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso" de la resolución apelada.
- (ii) La pregunta 1, "Desde cuando tienen mis datos personales...", no ha sido contestada, debe tenerse presente que los literales a) y b) complementan la interrogante.
- (iii) Solicita se especifique la consulta contenida en el literal a) de la pregunta 1, "¿Quién les dio mi correo electrónico?", toda vez que no habría brindado esa información.
- (iv) Solicita se especifique claramente la consulta contenida en el literal b) de la pregunta 1, "¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?", es decir, la forma o el medio a través del cual se obtuvieron sus datos.
- (v) La pregunta 7, "¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen?" no ha sido contestada. No se ha especificado el lugar donde se ubica el banco de datos, así como la forma o medio de almacenaje.
- (vi) De la misma forma, las preguntas 4, 5 y 6 de la solicitud de tutela tampoco han sido atendidas.



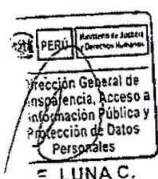
La DPDP no ha amparado el ejercicio al derecho acceso a los datos personales del reclamante.

- (vii) El extremo de la consulta 4 "...qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre" no ha sido amparada por la primera instancia. Debe tenerse presente que una tarjeta de crédito o cuenta bancaria contiene información numérica de titularidad que identifica o hace identificable a una persona, constituyéndose en un dato personal.
- (viii) La consulta 5 no ha sido amparada por la primera instancia, aunque el registro fonético sea un dato personal, conforme el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).
- (ix) La consulta 6 no ha sido amparada por la primera instancia, aunque lo que está solicitando, tanto en la consulta como en el extremo a), es información de un documento que contiene sus datos personales, ya que, se entiende que el documento firmado, llamado contrato, contiene sus datos personales, por tanto, si dicho documento contiene información de su titularidad, es su derecho acceder a ella.
- (x) En relación al extremo del literal b) de la consulta 6 que no fue amparada por la primera instancia, siendo que la transacción queda registrada en su sistema con todos los detalles requeridos, y que dicha información le corresponde, entonces está requiriendo datos de su titularidad, no está solicitando información de terceras personas, ni mucho menos información de titularidad de la financiera, sino información que esta financiera trata o ha tratado de su titularidad.
- (xi) En relación al extremo del literal c) de la consulta 6 que no fue amparada por la primera instancia, siendo que el *voucher* del depósito contiene información de su titularidad, su número de cuenta, sus datos

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

identificativos, e incluso el monto del depósito, y que incluso la información de carácter económica es un dato personal, su legitimidad se encuentra plenamente amparada por la ley.

6. Por escrito presentado el 28 de febrero de 2018 (Registro N° 13620-2018MSC), la reclamada informó sobre el cumplimiento del mandato dispuesto mediante la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP.
7. Mediante Proveído N° 1 del 20 de febrero de 2018, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DGTAIPD**) dispuso correr traslado del recurso de apelación presentado a la reclamante.
8. Por escrito presentado el 16 de mayo de 2018 (Registro N° 31765-2018MSC) la reclamada presentó absolución al recurso de apelación, sustentando los siguientes argumentos principales:

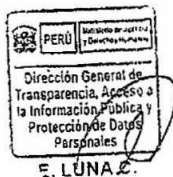


- (i) El reclamante busca que el superior revoque los puntos no amparados por la resolución directoral emitida en primera instancia, bajo la premisa que sí constituyen "datos personales" la información solicitada en la carta del 16 de agosto del 2017, no obstante ha quedado claramente esclarecido dos aspectos: por un lado, que la información solicitada por el señor [REDACTED] no constituye "datos personales"; y, por otro lado, que recurre al presente procedimiento administrativo para resolver un presunto conflicto en materia de protección al consumidor, lo cual se encuentra fuera de su ámbito de protección.
- (ii) Se ha cumplido con dar acceso al señor [REDACTED] respecto de la información solicitada en el artículo 2° de la resolución directoral apelada, así como han informado oportunamente el cumplimiento de dicho mandato, por lo que corresponde, en todo caso, confirmar la resolución apelada.
- (iii) En cuanto a lo manifestado por el señor [REDACTED] en su escrito de apelación sobre los puntos 1, 2 y 7 de su solicitud de tutela, señalan decir lo siguiente:

1. Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en este sentido, requiero que me informen. a) ¿Quién les dio mi correo electrónico? b) ¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?	Conforme a lo indicado en la carta de respuesta de CSF, de fecha 04 de septiembre de 2017, y en nuestro escrito de contestación de fecha 15 de noviembre de 2017, el denunciante nos otorgó sus datos personales para la ejecución de la relación contractual que celebró con nuestra representada, lo cual contempla la Gestión de cobranza. En ese sentido, la respuesta brindada por CSF cumple lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y modificatorias. La interpretación por la que ahora pretende se atienda su solicitud es a todas luces antojadiza, no acredita lo que expone al manifestar que la persiguieron desde el año 2015.
2. ¿Cómo y cuándo logran obtener mi número celular? a) ¿Quién les dio? y, b) ¿Para qué finalidades les entregó?	
7. ¿Dónde y cómo almacenan	Conforme a lo indicado en la carta de

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).	respuesta de CSF, de fecha 04 de septiembre de 2017, y en nuestro escrito de contestación de fecha 15 de noviembre de 2017, a partir del momento de la contratación del servicio o producto financiero que haya solicitado el cliente, procede el almacenamiento de sus datos personales en el Banco de Datos Personales denominado "Personas Naturales", de titularidad de CSF y registrado ante su entidad. En ese sentido, la respuesta brindada por CSF cumple lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y modificatorias. Su requerimiento actual de querer saber ¿Dónde?, para saber el lugar físico en el cual se guardan sus datos personales, responde a una nueva inquietud del titular de los datos personales.
---	---



(iv) Respecto de las preguntas 4, 5 y 6 no amparadas por la APDP:

4. ¿Por qué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en ese sentido, me deben indicar qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre.	Se reitera que lo requerido por el denunciante no es un dato personal y además, denota evidente desconocimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y modificatorias.
5. Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, solicito que me otorgue el récord y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular.	Asimismo, refuerza el hecho de que pretende utilizar a su entidad como un canal para resolver un presunto conflicto en materia de protección al consumidor, así como la falsedad de sus declaraciones al haber indicado que nunca fue cliente de CSF.
6. También requiero que se me otorgue la información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito que se los devolví y que ahora pretenden seguir imputándome montos que no sé de dónde salen, ¿Si el íntegro del dinero se los extornaron en la primera oportunidad en la que presenté	La Autoridad de Protección de Datos Personales ha sido muy enfática en precisar que no se trata de datos personales sino que el reclamante busca corroborar la responsabilidad imputada por la reclamada por el producto financiero que solicitó.

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

mi reclamo en su sede de Arequipa? a) En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato. b) La hora, minuto y segundo en la que hizo transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta. c) Debe entregarme la copia del <i>voucher</i> de dicho depósito de ser el caso.	
--	--

9. Por escrito ingresado el 23 de mayo de 2018 (Registro N° 33111-2018MSC), el reclamante presentó alegatos respecto al informe realizado por la reclamada mediante escrito del 28 de febrero de 2018 (Registro N° 13620-2018MSC).
10. Con fecha 20 de junio de 2018, el reclamante realizó lectura del expediente administrativo.

II. COMPETENCIA

11. La DGTAIPD es el órgano encargado de resolver en segunda y última instancia administrativa las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme con lo establecido por el literal I) del artículo 71 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

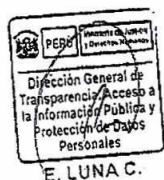
12. De acuerdo con los antecedentes expuestos, en el presente caso corresponde determinar lo siguiente:
 - Si en la resolución impugnada se amparó todos los extremos de las consultas realizadas por el reclamante, de conformidad con la normatividad de protección de datos personales.
 - Sobre los cuestionamientos referidos al cumplimiento realizado por la reclamada respecto a lo dispuesto por la resolución apelada.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- IV.1 Sobre la atención de las consultas realizadas por el reclamante, de conformidad con la normatividad de datos personales.
13. El numeral 4 del artículo 2 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, la LPDP) define a los datos personales de la siguiente forma:

"Artículo 2. Definiciones

Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:
(...)



Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

4. Datos personales. Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
(...)"

14. Lo leído en el párrafo precedente debe concordarse con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2 del reglamento de la LPDP:

"Artículo 2.- Definiciones.

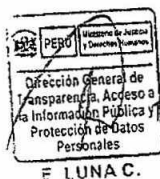
Para los efectos de la aplicación del presente reglamento, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley, complementariamente, se entiende las siguientes definiciones:

(...)

4. Datos personales: Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.

(...)"

15. De lo cual este Despacho advierte dos elementos: a) que se trate de información de una persona natural; y, b) que se trate de una información que permita identificar o hacer identificable al titular del derecho.



16. En materia de protección de datos personales se considera que una persona es "identificada" cuando, dentro de un grupo de personas, se la distingue de todos los demás. El identificador más común de una persona es el nombre (nombre propio o nombre de pila y nombre patronímico o apellido) por lo tanto, constituye un dato personal y convierte a la persona en "persona identificada", en algunos casos directamente y en otros con medios fácilmente utilizables.
17. Además, una persona es "identificable", directa o indirectamente cuando, aunque no se la haya identificado todavía, sea posible hacerlo, porque para establecer la identidad habrá que combinar el nombre con otros atributos (fecha de nacimiento, dirección domiciliaria, fotografía, DNI, entre otros). Sobre la identificación indirecta o individualización, lo que quiere decir, es que una persona puede ser identificada dentro de un grupo colectivo de datos, lo que permite que se tome decisiones que afecten a esa persona, como por ejemplo la publicidad comportamental que se hace a través de internet.
18. De otro lado, conforme el artículo 19¹ de la LPDP, el titular de los datos personales tiene derecho a acceder a la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
19. En ese sentido, el derecho de acceso es desarrollado, principalmente, por los artículos 60², 61³, 62⁴ y 63⁵ del Reglamento de la LPDP, los cuales establecen

¹ Artículo 19. Derecho de acceso del titular de datos personales.

El titular de datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública o privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.

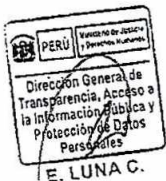
² Artículo 60.- Derecho a la información.

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

que el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos, especificando que la información que con ocasión del ejercicio del derecho de acceso se ponga a disposición del titular de los datos personales, debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de datos personales, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de dichos datos.

20. Señalado el marco normativo aplicable, este Despacho procederá a evaluar individualmente cada una de las preguntas realizadas y que ya han sido listadas totalmente en el párrafo 1 de la presente resolución.

21. Respecto a las preguntas 1 y 2:



"1. Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.

a) Quien les dio mi correo electrónico?

b) ¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?

2. Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.

a) ¿Quién les dio? y,

b) ¿Para qué finalidades les entregó?"

22. De las preguntas realizadas, este Despacho advierte que se solicita a la reclamada la siguiente información:

El titular de datos personales tiene derecho, en vía de acceso, a que se le brinde toda la información señalada en el artículo 18 de la Ley y el numeral 4 del artículo 12 del presente reglamento.

La respuesta contendrá los extremos previstos en los artículos citados en el párrafo anterior, salvo que el titular haya solicitado la información referida sólo a alguno de ellos.

Será de aplicación para la respuesta al ejercicio del derecho a la información, en lo que fuere pertinente, lo establecido en los artículos 62 y 63 del presente reglamento.

3. Artículo 61.- Derecho de acceso.

Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos.

4. Artículo 62.- Medios para el cumplimiento del derecho de acceso.

La información correspondiente al derecho de acceso, a opción del titular de los datos personales, podrá suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen u otro idóneo para tal fin.

El titular de los datos personales podrá optar a través de algunos o varios de las siguientes formas:

1. Visualización en sitio.

2. Escrito, copia, fotocopia o facsímil.

3. Transmisión electrónica de la respuesta, siempre que esté garantizada la identidad del interesado y la confidencialidad, integridad y recepción de la información.

4. Cualquier otra forma o medio que sea adecuado a la configuración o implantación material del banco de datos personales o a la naturaleza del tratamiento, establecido por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento.

Cualquiera sea la forma a emplear, el acceso debe ser en formato claro, legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran de dispositivos mecánicos para su adecuada comprensión y en su caso acompañada de una explicación. Asimismo, el acceso debe ser en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población, de los términos que se utilicen. Sin perjuicio de lo cual, con el objeto de usar los medios de comunicación más ecológicos disponibles en cada caso, el responsable del tratamiento podrá acordar con el titular el uso de medios de reproducción de la información distintos a los establecidos en el presente reglamento.

5. Artículo 63.- Contenido de la información.

La información que con ocasión del ejercicio del derecho de acceso se ponga a disposición del titular de los datos personales, debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de datos personales, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de dichos datos. El informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado.

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

- La fecha en que se recolectaron los datos personales del reclamante (correo electrónico y número celular).
 - Identidad de la persona que otorgó la información.
 - Procedimiento de obtención de la información (soporte: papel, informático, vía telemática, etc.); y,
 - La finalidad por la cual se recolectó la información.
23. Del expediente se advierte que la reclamada contestó en el sentido de que fue el reclamante quien otorgó sus datos personales (identidad de quien otorgó el dato personal) en el marco de la ejecución de una relación contractual (finalidad por la cual se recolectó) que celebraron⁶.
24. Es de señalar que la primera instancia, en el extremo "5.1.4 Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso" de la resolución apelada ha considerado que se ha dado respuesta a las preguntas 1 y 2 (párrafo 21) planteadas por el reclamante.
25. Ahora bien, de los cuatro extremos que se ha advertido es materia de las preguntas 1 y 2, se tiene que quedan dos extremos pendientes de absolver, esto es, la información relativa a la fecha en que se recolectaron los datos personales del reclamante y el procedimiento de obtención.
26. Al respecto, este Despacho considera que la fecha en la que se recolectaron los datos personales del reclamante, así como el procedimiento de obtención, es información relacionada al tratamiento de los datos que realiza la reclamada, enmarcándose como generalidades del tratamiento de los mismos, conforme al artículo 61 del Reglamento de la LPDP, y que debe ser entendida como la información amplia que debe ser puesta a disposición del titular, en ejercicio del derecho de acceso, conforme lo previsto por el artículo 63 del citado Reglamento de la LPDP.
27. Consecuentemente, corresponde modificar este extremo del artículo 2⁷ de la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y disponer que la reclamada también informe sobre las generalidades del tratamiento de los datos personales del reclamante, en el extremo relativo a la fecha en que se recolectaron los datos personales del reclamante (correo electrónico y número celular) y el procedimiento de obtención (soporte: papel, informático, vía telemática, etc.).
28. Sobre la pregunta 3:

"3. A quienes han transferido mis datos y para qué finalidades".

⁶ Folios 30 y 34

⁷ "Artículo 2.- ORDENAR a CrediScotia Financiera S.A. cumpla con dar acceso al señor Juan Chipana Palomino respecto a la siguiente información solicitada:

1. ¿A quiénes han transferido sus datos y para qué finalidades?

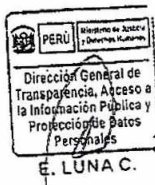
2. ¿A cuántas áreas, estamentos o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresas han transferido sus datos personales?

3. De haber efectuado transferencias de sus datos a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país, deben informarle si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el respectivo consentimiento como titular del dato.

4. Cómo viene gestionando sus datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibe llamadas de personas distintas y números distintos".

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

29. Mediante el artículo 2 de la Resolución N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP se dispuso que la reclamada cumpla con dar acceso al reclamante de la citada información.
30. Es de señalar que del escrito presentado por el reclamante el 23 de mayo de 2018, fluye que cuestionaría el cumplimiento que se ha dado respecto de lo dispuesto por el artículo 2 de la resolución impugnada, en el sentido de que no se habría contestado la pregunta 3 de forma satisfactoria.
31. Al respecto, este Despacho emitirá pronunciamiento sobre la procedencia de evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la resolución apelada en el apartado *"Sobre los cuestionamientos referidos al cumplimiento de la reclamada respecto a lo dispuesto por la resolución apelada"* de la presente resolución.
32. Sobre la pregunta 4, realizada por el reclamante:



"¿Por qué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en este sentido, me deben indicar qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre".

33. De la consulta realizada, se advierte que el primer extremo de la pregunta no es competencia de este Despacho, sino que se trata de una pregunta directa a la reclamada sobre la comunicación que constantemente le realizaría. Sin embargo, el segundo extremo solicita a la reclamada información respecto a los números de tarjeta (sean de crédito o débito) que tiene o hubiera tenido.
34. Es de señalar que la primera instancia, en el extremo *"5.1.4 Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso"* de la resolución apelada, ha considerado que la pregunta 4 no se refiere al derecho de acceso regulado por la LPDP⁸.
35. Al respecto, el reclamante ha argumentado que una tarjeta de crédito o cuenta bancaria contiene información numérica de titularidad que identifica o hace identificable a una persona, constituyéndose en un dato personal.
36. Conforme a lo desarrollado en los párrafos del 13 al 20 de la presente resolución, si bien es una información que por sí sola no identifica a una persona, combinados con otros datos constituyen datos personales que permiten identificar a una persona (y con ello podría generarse productos a su nombre u obtener créditos).
37. Por lo cual, el reclamante puede hacer ejercicio de su derecho de acceso y la reclamada se encuentra en obligación de informar al respecto, conforme lo establecido en la LPDP y su reglamento.

⁸ "(...)"

Asimismo, en cuanto a las preguntas 4, 5, 6 de la solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017, la DPDP considera que no están referidas al derecho de acceso regulado por la LPDP; es decir, con dichas preguntas el reclamante no busca la protección de sus datos personales, sino corroborar la responsabilidad imputada por la reclamada por el supuesto producto financiero que habría solicitado (...)"

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

38. Consecuentemente, corresponde modificar este extremo del artículo 2 de la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y disponer la reclamada detalle los números de tarjeta (sean de crédito o débito) que tiene o hubiera tenido ante el reclamante.

39. La pregunta 5 realizada por el reclamante:

"5. Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, solicito que me otorgue el record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular".

40. De la consulta realizada, este Despacho advierte que se solicita a la reclamada el record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha que le habría realizado la solicitud de acceso a la reclamada.



41. La primera instancia, en el extremo "5.1.4 Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso" de la resolución apelada ha considerado que la pregunta 5 no se refiere al derecho de acceso regulado por la LPDP.

42. El reclamante ha argumentado que el registro fonético es un dato personal, conforme el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP. En este punto es necesario precisar que no ha sido materia de evaluación en el presente procedimiento la existencia y acceso a un posible registro fonético⁹ que pudiera poseer la reclamada.

43. Considerando que el reclamante ha solicitado un registro de llamadas telefónicas que le habría realizado la reclamada, debe tenerse presente que la regulación de los derechos y obligaciones de los abonados y usuarios del servicio público de telecomunicaciones se enmarca en lo previsto por el TUO de las Condiciones de uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹⁰.

44. En ese sentido, este extremo de lo solicitado por el reclamante se encuentra regulado por una normatividad distinta a lo previsto por la LPDP y su reglamento, por lo cual no corresponde amparar este extremo de la apelación planteada.

⁹ Conforme a la RAE fonético, ca

Del lat. mod. phoneticus, y este del gr. φωνητικός phōnētikós, der. de φωνή phōnē 'sonido', 'voz'.

1. adj. Ling. Perteneciente o relativo a los sonidos del habla.

2. adj. Ling. Dicho de un alfabeto, de una ortografía o de un sistema de transcripción: Que trata de establecer una relación biunívoca entre los sonidos del habla y su representación escrita.

3. f. Conjunto de los sonidos de un idioma.

4. f. Ling. Parte de la gramática que estudia los mecanismos de producción, transmisión y percepción de la señal sonora que constituye el habla.

¹⁰ Artículo 1.- Objeto de la Norma

La presente norma establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y constituye el marco normativo general dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre ellos

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

45. Sin perjuicio de lo señalado, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL se aprobó el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual dispone en su artículo 65:

"Artículo 65.- Registro de información de llamadas entrantes

A solicitud del abonado, la empresa operadora está obligada a proporcionar el registro de información de las llamadas entrantes al servicio telefónico del abonado (que comprende en general las comunicaciones de voz que son recibidas por los abonados del servicio telefónico fijo y de los servicios públicos móviles), con una anterioridad no mayor a dos (2) meses de realizada la solicitud.

La solicitud deberá ser presentada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas de la empresa operadora, verbalmente o por escrito. La empresa operadora podrá permitir otros mecanismos adicionales para la presentación de esta solicitud.

La emisión de este registro podrá generar el pago de una tarifa.

En el documento que se entregue al abonado se detallará el número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

La empresa operadora podrá entregar esta información, de acuerdo a lo indicado por el abonado, en la propia oficina de la empresa, o en el domicilio señalado por el abonado, mediante un documento impreso, por medios electrónicos, o por cualquier soporte informático que tenga la capacidad de almacenar información, en un plazo máximo de quince (15) días útiles posteriores a la presentación de la solicitud.

En caso la empresa operadora se negara a brindar este registro, o no cumpliera con entregarlo en el plazo indicado, el abonado podrá iniciar un procedimiento de reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos".



46. En consecuencia, el reclamante en su condición de abonado y/o usuario en el sector de telecomunicaciones, podría hacer valer su derecho ante las instancias competentes, conforme a la normatividad citada.

47. En relación a la pregunta 6 del reclamante:

"6. También requiero que se me otorgue la información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito que se los devolví y que ahora pretenden seguir imputándome montos que no sé de donde salen, ¿Si el íntegro del dinero se lo extornaron en la primera oportunidad en la que presenté mi reclamo en su sede de Arequipa?

a) En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato.

b) La hora, minuto y segundo en la que hizo la transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta.

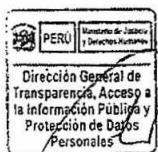
c) Debe entregarme la copia de voucher de dicho depósito de ser el caso".

48. De la consulta realizada, este Despacho advierte que se solicita a la reclamada información respecto a un contrato, los detalles de una transferencia bancaria que se le habría realizado y una copia de un voucher.

49. La primera instancia, en el extremo "5.1.4 Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso" de la resolución apelada ha considerado que la pregunta 6 no se refiere al derecho de acceso regulado por la LPDP.

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

50. El reclamante ha argumentado que el contrato contiene sus datos personales y que, tanto la información respecto a una presunta transferencia como una copia del *voucher* se refieren al tratamiento de sus datos personales.
51. En este punto, en relación al contrato, este Despacho distingue que el carácter de la pregunta no se refiere a los datos personales contenidos en este, ni su tratamiento, sino el momento de la celebración del mismo, por lo cual lo solicitado por el reclamante no se encuentra regulado por lo previsto por la LPDP y su reglamento.
52. En relación a la información respecto a una transferencia y la copia de un *voucher*, evidentemente no se enmarcan en lo desarrollado como datos personales y su tratamiento, conforme lo previamente desarrollado, por lo cual lo solicitado por el reclamante no se encuentra regulado por lo previsto por la LPDP y su reglamento.
53. Consecuentemente, este extremo de lo solicitado por el reclamante se encuentra regulado por una normatividad distinta a lo previsto por la LPDP y su reglamento, no correspondiendo amparar este extremo de la apelación planteada.



E. LUNA C.

54. Sin perjuicio de lo señalado, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución S.B.S. N° 8181-2012, en su artículo 48 dispone:

"Artículo 48°.-Sistema de atención al usuario

Las empresas deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio consistente con las políticas generales establecidas por la empresa, el que debe observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, aquellas referidas a la contratación con los usuarios, atención de consultas y reclamos y, en general, cualquier otra disposición que sobre las referidas materias genere obligaciones a las empresas respecto de los usuarios. Forman parte de las disposiciones antes señaladas los precedentes de observancia obligatoria que emita el INDECOPÍ.

55. En consecuencia, el reclamante en su condición de usuario del sistema financiero, podría hacer valer su derecho ante las instancias competentes, conforme a la normatividad citada.
56. La pregunta 7 realizada por el reclamante:

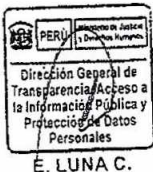
7. ¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).

57. De la consulta realizada, este Despacho advierte que se solicita a la reclamada información respecto a la ubicación del banco de datos donde se registran los datos personales, así como el sistema de tratamiento (automatizado o no automatizado o ambos).
58. Al respecto, se tiene que la reclamada contestó en el sentido de que los datos personales del reclamante se encuentran almacenados en el banco de datos denominado "Personas Naturales" cuya titularidad pertenece a CrediScotia

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

Financiera S.A. y se encuentra inscrita¹¹ ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, (folios 31 y 34), sin especificar el sistema de tratamiento.

59. La primera instancia, en el extremo "5.1.4 Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso" de la resolución apelada, ha considerado que se ha dado respuesta a la pregunta 7 planteada por el reclamante.
60. El reclamante ha argumentado que en ningún extremo de la carta remitida por la reclamada se advierte la indicación del lugar y el modo de almacenamiento de los datos personales del reclamante.
61. De la carta emitida por la reclamada del 04 de setiembre de 2017 (folio 13) se advierte que se identifica el banco de datos (Personas Naturales) donde obran los datos personales del reclamante; sin embargo, no se identifica la ubicación del mencionado banco de datos ni el sistema de tratamiento.
62. En este punto debe señalarse que el artículo 18¹² de la LPDP prevé que 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.
63. Teniendo presente lo anterior, este Despacho considera que la ubicación del banco de datos (donde se registran los datos personales del reclamante), así como el sistema de tratamiento (automatizado o no automatizado o ambos) es información relativa al tratamiento de los datos personales que realiza la reclamada, enmarcándose en lo que el artículo 61 del Reglamento de la LPDP establece como generalidades del tratamiento de los mismos y debe ser entendida como la información amplia que debe ser puesta a disposición del titular, en ejercicio del derecho de acceso, conforme lo previsto por el artículo 63 del citado Reglamento de la LPDP.
64. Consecuentemente, corresponde modificar este extremo del artículo 2 de la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y disponer que la reclamada también informe sobre la ubicación física del banco de datos y el sistema de tratamiento (automatizado o no automatizado o ambos).



E. LUNA C.

¹¹ A saber, el banco de datos "Personas Naturales" cuya titularidad pertenece a CrediScotia Financiera S.A. se inscribió mediante Resolución Directoral N° 070-2015-JUS/DGPDP-DRN, modificada mediante Resolución N° 1027-2016-JUS/DGPDP-DRN.

¹² 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 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.

(...).

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

65. En relación a las preguntas 8, 9 y 10:

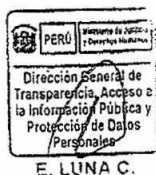
8. A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?

9. De haber efectuado transferencias de mi dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.

10. Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos.

66. Es de señalar que del escrito presentado el 23 de mayo de 2018, fluye que el reclamante cuestionaría el cumplimiento que ha dado la reclamada respecto de lo dispuesto por el artículo 2 de la Resolución N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, en el sentido de que no se habría contestado la pregunta 8, 9 y 10 de forma satisfactoria.

67. Al respecto, este Despacho emitirá pronunciamiento sobre la procedencia de evaluar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la resolución apelada en el apartado "Sobre los cuestionamientos referidos al cumplimiento de la reclamada respecto a lo dispuesto por la resolución apelada" de la presente resolución.



IV.2 Sobre los cuestionamientos referidos al cumplimiento de la reclamada respecto a lo dispuesto por la resolución apelada.

68. El reclamante presentó el 23 de mayo de 2018 alegatos respecto el informe de cumplimiento de la medida dispuesta mediante Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, presentado por la reclamada el 28 de febrero de 2018.

69. Es de señalar que la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP dispuso que se responda las consultas número 3, 8, 9 y 10 efectuadas por el reclamante y que son materia del presente procedimiento administrativo.

70. Al respecto, conforme al artículo 220¹³ del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.

71. El recurso de apelación constituye lo que, en doctrina, se denomina recurso propio, es decir, la posibilidad de que el órgano superior realice un nuevo análisis sobre la información y documentación existente en el expediente administrativo. En ese sentido, Morón Urbina¹⁴ comenta:

¹³ Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

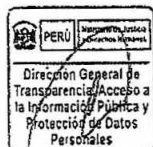
¹⁴ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 12ª Edición. Lima: Gaceta Jurídica, pp. 212

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

"El recurso de apelación es el recurso a ser interpuesto con la finalidad que el órgano jerárquicamente superior al emisor de la decisión impugnada revise y modifique la resolución del subalterno. Como el recurso busca obtener un segundo parecer jurídico de la Administración Pública sobre los mismos hechos y evidencias, no requiere nueva prueba, pues se trata fundamentalmente de una revisión integral del procedimiento desde una perspectiva fundamentalmente de puro derecho".

(...)

72. Entonces, no corresponde a esta instancia realizar una evaluación respecto al cumplimiento (o no) por parte de la reclamada de lo dispuesto por la resolución apelada, dado que ello pertenece a una etapa posterior del procedimiento y que será materia de pronunciamiento por parte de la DPDP en su oportunidad.
73. Consecuentemente, no corresponde amparar este extremo de lo alegado por el reclamante.



E. LUNA C.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el artículo 71, literal I, del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, y el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses aprobado por Decreto Supremo 019-2017-JUS;

RESOLUCIÓN

PRIMERO.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación presentado por [REDACTED] contra la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y en consecuencia:

REFORMAR el artículo 2 de la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP ordenando que CrediScotia Financiera S.A. cumpla con dar acceso adicionalmente a lo siguiente: 5.a *En qué fecha se recolectaron los datos personales del reclamante (correo electrónico y número celular);* 5.b *El procedimiento de obtención (soporte: papel, informático, vía telemática, etc.);* 6 *Cuales son los números de tarjeta que tiene o hubiera tenido el reclamante;* 7. *Los números de tarjeta (sean de crédito o débito) que tiene o hubiera tenido ante el reclamante;* y, 8. *La ubicación física del banco de datos y el sistema de tratamiento (automatizado o no automatizado o ambos).*

CONFIRMAR los demás extremos de la Resolución Directoral N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP.

SEGUNDO.- Notificar a las partes la presente resolución, la cual agota la vía administrativa.

Resolución Directoral N° 35-2019-JUS/DGTAIPD

TERCERO.- Disponer la devolución del expediente a la Dirección de Protección de Datos Personales para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.



.....
EDUARDO LUNA CERVANTES
Director General de la Dirección General de
Transparencia, Acceso a la Información Pública y
Protección de Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos