



*Resolución Directoral N.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

Lima, 23 de noviembre de 2023

<b>Expediente N°</b>
<b>010-2023-PTT</b>

**VISTO:** El Memorando N.º 008-2023-JUS/DGTAIPD-DFI mediante el cual la Dirección de Fiscalización e Instrucción remite a la Dirección de Protección de Datos Personales la solicitud<sup>1</sup> presentada por el señor ██████████ contra el Banco BBVA Perú S.A, a fin de que la misma sea resuelta bajo el procedimiento administrativo trilateral de tutela, y;

**CONSIDERANDO:**

**I. Antecedentes.**

***Solicitud de procedimiento trilateral de tutela.***

1. Con documento indicado en el visto, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la **DFI**) remitió a la Dirección de Protección de Datos Personales<sup>2</sup> (en lo sucesivo **DPDP**) la solicitud presentada por el señor ██████████ contra el **Banco BBVA Perú S.A.**, a través de la cual señaló lo siguiente:

*“Con fecha 15/06/2022 realicé mi reclamo vía Indecopi Nro 00003518-2022-SAC-ILN/RC solicitando se me informe de dónde obtuvieron los datos personales para contactarme para venta de tarjetas y préstamos personales a lo que el banco no respondió.*

*Con fecha 27/10/2022 en la audiencia de conciliación BBVA indicó que ya atendieron mi reclamo y dejaron de llamar y enviar comunicación; sin embargo les indiqué que mi reclamo además solicitaba que me compartan el sustento de*

<sup>1</sup> Documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000020970-2023MSC.

<sup>2</sup> Cabe señalar que, con fecha 22 de junio de 2017 se publicó el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del cual en el artículo 74 se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

*cómo obtuvieron los datos, los cuales yo no suministré. Pese al reclamo, la comunicación sigue llegando por correo electrónico, es decir, BBVA sigue dando mal uso de mis datos personales, dando caso omiso al pedido de sustentar la forma y método de obtención de mis datos personales, infringiendo el Art. 32 de la Ley de Protección de Datos Personales literal 3.a y 3.b  
A la fecha BBVA no ha demostrado la obtención de mis datos personales de manera legítima.”*

2. En este sentido, la DFI evidenció que la pretensión del señor [REDACTED] [REDACTED] (en adelante el **reclamante**), era realizar una solicitud de tutela de derechos de datos personales contra el **Banco BBVA Perú S.A.**, (en adelante el **reclamado**), por lo que la denuncia presentada fue reconducida a un procedimiento trilateral de tutela, remitida a la DPDP a través del Memorandum N.º 008-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.
3. La DPDP verificó que la solicitud del reclamante se sustenta en el ejercicio de derecho acceso al tratamiento de sus datos personales, conforme lo señaló en su reclamo vía Indecopi N.º 00003518-2022-SAC-ILN/RC, respecto a la información sobre cómo y dónde obtuvieron los datos personales para contactarlo para la venta de tarjetas y préstamos personales, toda vez que, no suministró dichos datos, comunicaciones que le siguen llegando por correo electrónico sin sustentar la forma y método de obtención de sus datos personales.
4. La DPDP verificó que el expediente contiene la siguiente documentación:
  - (i) Formulario de denuncia presentando ante la DFI.
  - (ii) Reclamo presentado ante INDECOPI por llamadas constantes.
  - (iii) Captura de pantalla del correo electrónico del reclamante que acredita el envío de comunicaciones con fines publicitarios.

### **Admisión de la reclamación.**

5. Con Cartas N.º 884-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP y N.º 885-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y el reclamado que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que el reclamado presente su contestación<sup>3</sup> respecto al derecho de acceso.

<sup>3</sup> **Artículo 232, numeral 232.1 y 232.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:**

*“232.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 124 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.*

*232.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.  
(...)”*

“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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **Solicitud de ampliación del plazo solicitado por el reclamado.**

6. Mediante documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000225463-2023MSC, el reclamado solicitó a la DPDP una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales al plazo otorgado para dar contestación respecto al derecho de acceso reclamado.
7. Mediante Proveído N.º 2 de 26 de mayo de 2023, la DPDP resolvió conceder una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales para que el reclamado presente la contestación de la reclamación.

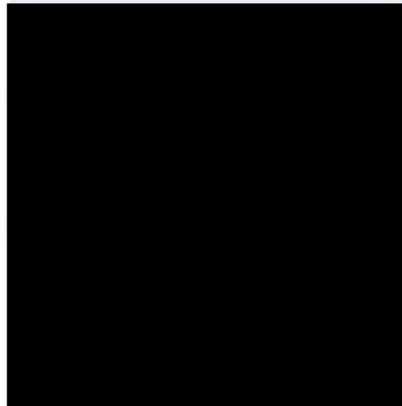
### **Contestación de la reclamación.**

8. Mediante Hoja de Trámite N.º 000264385-2023MSC el reclamado presentó la contestación de la reclamación, señalando lo siguiente:
  - (i) El BBVA como responsable del tratamiento de datos y titular del Banco de Datos de Potenciales Clientes, ha cumplido con su deber de información mediante su política de privacidad y protección de datos personales publicada en su sitio web (<https://www.bbva.pe/personas/proteccion-de-datos-personales.html>), indicando entre otros que, tratan datos personales obtenidos de forma física, oral o a través de medios automatizados obtenidos de fuentes accesibles al público o de terceros y/o entidades de consulta de bases de datos domiciliadas en Perú o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, privadas o públicas.
  - (ii) Indican que han informado a sus clientes y/o potenciales clientes que pueden acceder a sus datos personales, rectificarlos, cancelarlos, oponerse y/o limitar su tratamiento en cualquiera de las oficinas del BBVA a nivel nacional, banca por internet, buzón de protección de datos personales [proteccion.datos.peru@bbva.com](mailto:proteccion.datos.peru@bbva.com)
  - (iii) Asimismo, manifiestan que el reclamante no es cliente del banco; sin embargo, la contactabilidad realizada fue de prospección comercial informativa para recopilar su consentimiento para las finalidades comerciales y/o publicitarias.
  - (iv) El reclamado resalta que de la búsqueda realizada en sus canales establecidos para el ejercicio de los derechos ARCO no han encontrado alguna solicitud de tutela directa del reclamante.
  - (v) Respecto a lo anterior, indican que, como se puede evidenciar en los documentos obrantes en el presente procedimiento el reclamante registró un reclamo como consumidor ante el INDECOPI y no como titular de sus datos en los canales autorizados por el Banco para ejercer su derecho de acceso y de oposición al tratamiento de sus datos personales como potencial cliente.
  - (vi) Señalan que, si el reclamante consideraba que no fue atendido el ejercicio de sus derechos por el Banco, se encontraba legitimado para presentar su denuncia ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales que es el foro competente para que inicie sus actividades fiscalizadoras y no el INDECOPI.

"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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

- (vii) El reclamado señaló que el reclamante se encuentra en la base de no contactos de manera permanente para que no sea contactado para ofertas comerciales y/o publicitarias.
- (viii) Finalmente, el reclamado señala no haber incumplido con atender sus derechos conferidos por la ley de protección de datos personales, toda vez que, el mismo no fue solicitado por el reclamante, por tanto, solicitan el archivo del presente procedimiento trilateral de tutela.



### **Requerimiento de información a las partes.**

9. Mediante Proveído N.º 03 de 26 de junio de 2023, la DPDP requirió la siguiente información a las partes:

*(...)*

**Primero.- REQUERIR al Banco BBVA Perú S.A. nos informe cuál es la denominación del banco de datos personales, en el cual mantiene registrado los datos personales del señor [REDACTED] a efectos de que no sea contactado para ofertas comerciales y/o publicitarias; así como, nos adjunte el acta de la audiencia de conciliación celebrada ante el INDECOPÍ con fecha 27 de octubre de 2022.**

**Segundo.- REQUERIR al señor [REDACTED] nos adjunte el acta de la audiencia de conciliación celebrada ante el INDECOPÍ con fecha 27 de octubre de 2022. (...)**

### **Respuesta al requerimiento de información presentada por el reclamante.**

10. Mediante documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000305421-2023MSC el reclamante da respuesta al requerimiento de información solicitado por esta Dirección, adjuntando a su escrito el documento de título "Acta de Audiencia de Conciliación" de 27 de octubre de 2023.

"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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **Solicitud de prórroga por parte del reclamado.**

11. Mediante documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000318189-2023MSC, el reclamado solicitó por segunda vez a la DPDP una prórroga de diez (10) días adicionales al plazo otorgado para presentar argumentos de defensa.
12. Mediante Proveído N.º 04 de 01 de agosto de 2023, la DPDP resolvió conceder al reclamado una prórroga de cinco (05) días hábiles adicionales para que presente la contestación de la reclamación.

### **Respuesta al requerimiento de información presentada por el reclamado.**

13. Mediante documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000370606-2023MSC el reclamado da respuesta al requerimiento de información solicitado por esta Dirección, señalando lo siguiente:
  - (i) Indican que los datos personales del reclamante se encuentran registrados en el Banco de Datos Personales denominado “Potenciales Usuarios”, con el registro “RNPDP-PJP N.º 433”, siendo que, el uso previsto es la gestión de listas para evitar la prospección comercial de manera permanente.
  - (ii) Asimismo, adjunta a su escrito el Acta de la audiencia de conciliación del Reclamo N.º 00003518-2022-SAC-ILN/RC celebrada ante el INDECOPI con fecha 27 de octubre de 2022 (Anexo1) y el respectivo correo de notificación.

## **II. Competencia.**

14. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74<sup>4</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

## **III. Análisis.**

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

15. El artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú reconoce el derecho que toda persona tiene a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.

---

<sup>4</sup> **Artículo 74 del ROF del MINJUS. - Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales**

*“Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:*

*(...)*

*b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.*

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

16. En desarrollo del mencionado derecho constitucional fue aprobada la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la **LPDP**) en cuyo artículo 2, numeral 16 define al titular de los datos personales como la "*persona natural*" a quien corresponden los datos personales y establece en su artículo 1 que tiene como objeto "*garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen*".
17. Respecto a la definición de datos personales, el artículo 2, numeral 4, de la LPDP, los define como "*toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados*".
18. Complementando el concepto de datos personales, el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP los define como "*aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados*".
19. Se entiende que para que estemos frente a datos personales, se requiere la concurrencia de dos elementos:
  - a) La existencia de una información o datos de una persona natural.
  - b) La información o datos puedan vincularse a una persona física identificada o identificable.
20. En materia de protección de datos personales se considera que una persona es "identificada" cuando, dentro de un grupo de personas, se la distingue de todos los demás. Por otro lado, una persona es "identificable", directa o indirectamente cuando, aunque no se la haya identificado todavía, sea posible hacerlo.
21. En ese sentido, el criterio que permite determinar si una información es o no dato personal consiste en preguntarse si el conocimiento por parte de terceros de esos datos puede tener consecuencias para el titular o si a partir de esa información puede tomarse alguna decisión que lo afecte.
22. La LPDP en el Título III y el Reglamento de la LPDP regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP, a fin de garantizar al ciudadano el control sobre sus datos personales.
23. De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se

"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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como “autodeterminación informativa”.

24. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 229 a 238<sup>5</sup> del TUO de la LPAG, según lo previsto en el primer párrafo del artículo 74 del reglamento de la LPDP.
25. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
26. Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.
27. La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.
28. En ese sentido, para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, establece que el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela: (i) El cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos; y, (ii) El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.

### **Sobre el tratamiento de datos personales efectuado por el titular del banco de datos personales**

29. En el presente caso, la solicitud del reclamante se sustenta en el ejercicio de derecho acceso al tratamiento de sus datos personales, respecto a la información sobre cómo y dónde obtuvieron sus datos personales para contactarlo para la venta de tarjetas y préstamos personales, toda vez que, no suministró dichos datos. Al respecto, señala que le siguen llegando

---

<sup>5</sup> Los artículos 229 a 238 del TUO de la LPAG, corresponden al Título IV: Del Procedimiento Trilateral, del Procedimiento Sancionador y la Actividad Administrativa de Fiscalización, Capítulo I: Procedimiento Trilateral.

“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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

comunicaciones correo electrónico sin remitir la información solicitada respecto al tratamiento de sus datos personales.

30. El tratamiento de datos personales es cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales, de conformidad a lo establecido en el numeral 19 del artículo 2 de la LPDP.
31. Al respecto, obra en el expediente, dos capturas de pantalla del correo electrónico del reclamante donde se visualiza la existencia de correos electrónicos remitidos por el reclamado de carácter comercial y/o publicitarios; asimismo, el reclamado mediante documento ingresado con Hoja de Trámite N.º 000370606-2023MSC indica que los datos personales del reclamante se encuentran registrados en el Banco de Datos Personales denominado "Potenciales Usuarios" con el registro "RNPDP-PJP N.º 433", siendo que, el uso previsto es la gestión de listas para evitar la prospección comercial de manera permanente, hechos que, permiten verificar que el reclamado realiza tratamiento de los datos personales del reclamante.
32. Por tanto, el reclamado se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LPDP y su Reglamento, con independencia de que administre o no "bancos de datos"; por lo que el reclamado como titular de banco de datos personales se encuentra sujeto a las obligaciones propias de todo responsable de tratamiento, de las finalidades y de las medidas de seguridad que sobre ellas recaigan, puesto que tiene a su cargo la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, comunicación por transferencia o por difusión.

### **Sobre el ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de datos personales del reclamante.**

33. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona<sup>6</sup> a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismos, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
34. El artículo 19 de la LPDP regula el derecho de acceso del titular de datos personales señalando que: *"el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se*

---

<sup>6</sup> Entiéndase "persona natural".

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos”.*

35. Complementariamente, sobre el derecho de acceso el artículo 61 del Reglamento de la LPDP establece que: *“sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos”.*
36. El derecho de acceso sobre el que la DPDP puede pronunciarse se delimita a las siguientes características:
  - a) Forma parte de los denominados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que permiten a las personas exigir que sus datos personales sean tratados adecuadamente; por lo que su regulación y protección se encuentran especialmente amparados por la LPDP y su Reglamento.
  - b) Es un derecho personalísimo, lo que significa que sólo puede ser ejercido por el titular de los datos personales o por representante legal acreditado como tal; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.
  - c) La información solicitada debe corresponder exclusivamente a los datos personales del titular, ya que el derecho de acceso es la petición legítima del interesado a obtener información sobre sus propios datos personales y no de “terceros”.
  - d) Si bien el derecho de acceso consiste en obtener información de los bancos de datos personales de administración privada o pública, esto no significa el acceso a documentos concretos que puedan contener información de “terceros”.
37. Como puede apreciarse, el derecho de acceso, se fundamenta en la facultad de control que tiene el titular del dato personal sobre su información y, por ende, es un derecho personal que se basa en el respeto al derecho de protección de datos por parte del titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento.
38. En tal sentido, el titular del dato personal podrá tener acceso a la siguiente información: a) Cuáles de sus datos personales están utilizando. b) Cómo y de dónde fueron recopilados. c) Para qué finalidades se recopilaron. d) A solicitud de quién se realizó la recopilación. e) Con quién comparten la información. f) Qué transferencias están realizando. g) En qué condiciones están tratando sus datos personales. h) Cuánto tiempo se conservarán sus datos personales.
39. Respecto al contenido que debe tener la información sobre la cual se pretende ejercer el derecho de acceso a los datos personales, el artículo 63 del Reglamento de la LPDP establece que:

“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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

*“(…) debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de los datos personales, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de dichos datos. El informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado.”*

40. En cuanto a la forma de brindar la respuesta a la solicitud de tutela directa en ejercicio de derechos efectuada por el titular del dato personal, el artículo 54 del Reglamento de la LPDP establece que:

*“El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta a la solicitud en la forma y plazo establecido en el presente reglamento, con independencia de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre. La respuesta al titular de datos personales deberá referirse únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud y deberá presentarse en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, deberán proporcionarse los significados correspondientes. Corresponderá al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar los medios para hacerlo. Lo señalado será de aplicación, en lo que fuera pertinente, para acreditar la realización de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 20 de la Ley”.*

41. De otro lado, en cuanto a los plazos de respuesta que tiene el titular del banco de datos personales ante el ejercicio del derecho de acceso, dispone que el plazo máximo será de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales, de conformidad al numeral 2 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP.
42. En el presente caso, si bien el reclamante no ha utilizado alguno de los medios previstos por el reclamado para el ejercicio de tutela directa de los derechos ARCO, esto es, en sus oficinas a nivel nacional, banca por internet y buzón de protección de datos personales [protección.datos.peru@bbva.com](mailto:protección.datos.peru@bbva.com), es preciso indicar que, a través del Reclamo N.º 00003518-2022-SAC-ILN/RC interpuesto ante el INDECOPI el reclamado ha tomado conocimiento de la voluntad del reclamante de ejercer su derecho de acceso al tratamiento de sus datos personales y así poder conocer la forma y fuente de recopilación de sus datos personales utilizados para contactarlo con fines comerciales y/o publicitarios.
43. Es necesario tener en cuenta el principio de informalismo, que conforme el numeral 1.6 del artículo V del Título Preliminar del TUO de la LPAG consiste en que *“Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos*

“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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.”*

44. En ese marco, si bien el reclamante no utilizó la vía establecida por el reclamado para el ejercicio del derecho de acceso, al tener conocimiento de la solicitud del reclamado debió atenderla.
45. Por tanto, el reclamado pudo haber incluido en el escrito de contestación de la reclamación la información sobre la forma y la fuente mediante el cual fueron recopilados los datos personales del reclamante; sin embargo, se ha limitado a responder de manera general conforme a la información contenida en la Política de Privacidad<sup>7</sup>.
46. En consecuencia, corresponde que el reclamado brinde la atención al reclamante, respecto la forma y fuente de recopilación de sus datos personales tratados con fines comerciales y/o publicitarios, en virtud de lo establecido en los artículos 19 de la LPDP y 61 del Reglamento de la LPDP.
47. Asimismo, la DPDP concluye que, el reclamante manifiesta haber sido contactado por el reclamado con fines comerciales y/o publicitarios, indicando que nunca le otorgó sus datos personales, lo que implica un posible tratamiento inadecuado de datos personales del reclamante. Al respecto, cabe indicar que, el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP faculta a la DFI iniciar fiscalizaciones de oficio por presuntos actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento.
48. Por tanto, en base a lo argumentado en el párrafo precedente, la DPDP pondrá en conocimiento de la DFI los hechos argumentados en el presente procedimiento, a fin que se realicen las actividades de fiscalización correspondientes.
49. Finalmente, se le informa al reclamante que, de acuerdo a lo señalado por el reclamado en el escrito de contestación de la reclamación, se encuentra registrado en el Banco de Datos Personales denominado “Potenciales Usuarios”, registrado en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales que administra la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, siendo que, el uso previsto es la gestión de listas para evitar que sea contactado para ofertas comerciales y/o publicitarias.

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

---

<sup>7</sup> <https://www.bbva.pe/personas/proteccion-de-datos-personales.html>.

“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.º 3706-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.** - Declarar **FUNDADA** la solicitud presentada por el señor [REDACTED] [REDACTED] contra **Banco BBVA Perú S.A.**, respecto al ejercicio del derecho de acceso.

### **Artículo 2º.** - **ORDENAR** a **Banco BBVA Perú S.A.:**

- a. **Dar acceso**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, al señor [REDACTED] [REDACTED] respecto a la forma y fuente de recopilación de sus datos personales tratados con fines comerciales y/o publicitarios, de forma clara y comprensible, debiendo dejar constancia en caso de no contar con dicha información; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.
- b. **Informar** a la Dirección de Protección de Datos Personales dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de vencido el plazo de los diez (10) días hábiles, que ha cumplido con dar acceso al señor [REDACTED] de respecto a la forma y fuente de recopilación de sus datos personales tratados con fines comerciales y/o publicitarios, de forma clara y comprensible, debiendo dejar constancia en caso de no contar con dicha información.

**Artículo 3º.** - **INFORMAR** a las partes que de acuerdo a lo establecido en los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

**Artículo 4º.** - Poner en conocimiento de la Dirección de Fiscalización e Instrucción la presente resolución, para los efectos mencionados en el numeral 20 del artículo 33 de la LPDP.

**Artículo 5º.** - **NOTIFICAR** a los interesados la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/aarm

"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."