



Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
016-2023-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 30 de enero de 2024

VISTOS:

El Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI¹ del 18 de abril de 2023, 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. Con documento ingresado registro N°2020USC-380749 del 17 de setiembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N°3, remite copia de la RESOLUCIÓN FINAL N°095-2020/CC3, a la Dirección de Fiscalización e Instrucción a que evalúe en el ámbito de sus competencias, toda vez que la citada resolución resuelve entre otros puntos lo siguiente:

“SÉPTIMO: Remitir copia de la presente resolución a la Dirección General de Protección - de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que evalúe las acciones en el ámbito de su competencia, considerando las implicancias de este tipo de infracciones respecto a los derechos de los consumidores.”

2. Al respecto, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante la DFI), mediante Oficio N°1120-2020-JUS/DGTAIPD-DFI² del 02 de noviembre de 2020, solicita a la secretaria técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N3, el reporte de los consumidores sin consentimiento previo para recibir comunicaciones comerciales, obrante en su despacho.

¹ Folios 593 al 644

² Folios 27 al 30

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

3. Con escrito ingresado con registro N°2020MSC-068407³ del 17 de noviembre de 2020, la secretaria técnica de Protección del Consumidor N°3, remite la información solicita por la DFI.
4. Oficio N°084-2021-JUS-DTAIPD-DFI⁴ del 05 de marzo de 2021, la DFI requiere a la Secretaria Técnica de la Comisión N°3, solicita información adicional.
5. Al respecto, con escrito ingresado con Hoja de Trámite – Interno N°059983-2021MSC⁵ del 30 de marzo de 2021, señala presentar la documentación solicitada.
6. Mediante Carta N°303-2021-JUS/DGTAIPD-DFI⁶ del 02 de agosto de 2021, la DFI solicita a MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. (en adelante la administrada), la siguiente información:
 - ✓ Indicar los canales que utiliza para gestionar la prospección de clientes. Describir el procedimiento establecido por su representada para efectuar comunicaciones a personas naturales (clientes o prospectos de clientes) con la finalidad de promover sus servicios y/o productos, adjuntar evidencia.
 - ✓ Remitir una muestra aleatoria de 10 comunicaciones comerciales (mensajes de texto, comunicaciones telefónicas, etc.) realizadas por cada mes en el período de abril a julio de 2021, para promover sus servicios y/o productos.
 - ✓ Respecto al banco de datos personales de prospectos de clientes, señale la fuente de recopilación. Asimismo, remita evidencia de la fuente de recopilación de los datos personales de la muestra solicitada en el numeral precedente.
 - ✓ Presentar la documentación que acredite que contaba con el consentimiento previo, libre, expreso e inequívoco, informado de cada uno de los destinatarios de la muestra aleatoria para efectuar comunicaciones con fines comerciales y/o publicitarios. Asimismo, detalle respecto de cada persona natural cual fue el método de contacto utilizado, y la cantidad de veces que fue contactado para remitirle y/o ofrecerle servicios y/o productos.
7. Con escrito ingresado con Hoja de Trámite Interno N°000196793⁷ del 19 de agosto de 2021, la administrada solicita plazo adicional a fin de presentar la información requerida.
8. Con escrito ingresado con registro 2021USC-001126694⁸ del 24 de agosto de 2021, la administrada da respuesta a la solicitud de información de la DFI, indicando lo siguiente:
 - Respecto de los canales para prospección comercial de clientes, la administrada indica que se realiza a través de una red social donde de

³ Folios 31 al 54

⁴ Folios 55 al 62

⁵ Folios 63 al 112

⁶ Folios 113 al 116

⁷ Folios 117 al 123

⁸ Folios 124 al 198

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

manera voluntaria deja sus datos necesarios para la cotización, para seguir con dicho requerimiento debe aceptar el documento denominado clausula de protección de datos.

- Respecto de la muestra aleatoria de comunicaciones comerciales, la administrada indica adjuntar la muestra solicitada.
 - Sobre el banco de datos de clientes, la administrada indica que la recopilación se efectúa mediante Landing Page y el e-Commerce, donde el prospecto de cliente de forma voluntaria deja sus datos para iniciar la solicitud de cotización.
 - Respecto del consentimiento de los datos personales para objetos personales, la administrada sostiene que, dentro del Anexo I, de este escrito se puede apreciar que los destinatarios indicados en la muestra aleatoria dieron su consentimiento con la aceptación de la Clausula de protección de datos.
9. Mediante, Carta N°557-2021-JUS/DGTAIPD-DFI⁹ del 26 de noviembre de 2021, la DFI solicitó a la administrada remitir los documentos de derecho de información de tratamiento de datos personales y la solicitud de tarjeta de crédito banco Ripley/contrato de tarjeta de crédito y si cuenta con el consentimiento para el envío de comunicaciones con fines publicitarios de algunas personas en específico.
10. Con escrito ingresado con registro N°2021USC-001881233¹⁰ del 16 de diciembre de 2021, la administrada solicita plazo adicional a efectos de presentar dicha documentación.
11. Posteriormente, con escrito 2021USC-001988886¹¹ del 31 de diciembre de 2021, la administrada sostiene que adjunta los documentos que acreditan el consentimiento de los titulares de datos personales.
12. Proveído de 07 de abril de 2022¹², la DFI resolvió ampliar el plazo de fiscalización por cuarenta y días (45) días hábiles, contados desde el 8 de abril de 2022, dicho proveído fue notificado mediante Cédula de Notificación N°358-2022-JUS/DGTAIPD-DFI¹³, notificado el 08 de abril de 2022
13. Mediante Informe de Fiscalización N°196-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM¹⁴, del 13 de junio de 2022, el Analista Legal de la DFI, en razón a los argumentos que sustenta y la documentación que obra en el expediente, concluye que se han determinado con carácter preliminar las circunstancias que justifican la instauración de un procedimiento administrativo sancionador y brinda las siguientes conclusiones:
- Estaría realizando tratamiento de los datos personales para finalidades comerciales y publicitarias, sin haber obtenido el consentimiento de los

⁹ Folios 199 al 202

¹⁰ Folios 203 al 208

¹¹ Folios 209 al 388

¹² Folios 389 al 390

¹³ Folios 391 al 396

¹⁴ Folios 408 al

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

titulares de datos conforme a lo señalado en el artículo 13.5 del artículo 13 de la LPDP, y el artículo 12 del Reglamento de la LPDP. Hecho que constituiría una presunta infracción, según lo regulado en el literal b, numeral 2, artículo 132 del Reglamento de la LPDP, esto es, “Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N°29733 y su Reglamento”, dicha infracción es grave conforme al citado artículo.

- Estaría realizando tratamiento de los datos personales, sin informarles a los titulares de los datos personales lo requerido por el artículo 18 de la LPDP, lo que vulneraría su derecho de información sobre las condiciones del tratamiento de sus datos personales. Hecho que constituiría una presunta infracción, según lo regulado en el literal a, numeral 2, artículo 132 del RLPDP: “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”, dicha infracción es grave conforme al citado artículo.
- No habría inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales los bancos de datos personales de usuarios de sitio web y libro de reclamaciones detectados en la fiscalización. Hecho que constituiría una presunta infracción de conformidad con el literal e. del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: “No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34 de la Ley”, dicha infracción es leve conforme al citado artículo.

Dicho informe fue notificado mediante Cédula de Notificación N°552-2022-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁵ el 13 de junio de 2022.

14. Mediante Resolución Directoral N°027-2023-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁶, del 07 de febrero de 2023, la DFI dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador a la administrada por los siguientes hechos infractores:

- La administrada estaría realizando tratamiento de datos personales para finalidades publicitarias y comerciales; sin obtener válidamente el consentimiento de los titulares de datos personales. Configurándose una infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: “*Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento*”.
- La administrada estaría realizando tratamiento de datos personales de los usuarios de los formularios del sitio web www.mapfre.com.pe, sin informarles lo requerido por el artículo 18° de la LPDP, lo cual es un impedimento para el ejercicio el derecho de información de los titulares de los datos personales recopilados. Configurándose una infracción grave tipificada en el literal a) del

¹⁵ Folios 436 al 446

¹⁶ Folios 477 al 506

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

numeral 2, del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento.”*

- La administrada no habría cumplido con inscribir en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, los bancos de datos personales de usuarios del sitio web y libro de reclamaciones, detectados en la fiscalización. Configurándose una Infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34° de la Ley”*.

Dicha resolución fue notificada a la administrada mediante Cédula de Notificación N°139-2023-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁷, el 08 de febrero de 2023

15. El 01 de marzo de 2023, mediante el escrito ingresado mediante Hoja de Trámite N° 000082334-2023MSC¹⁸, la administrada presenta descargos a los hechos imputados exponiendo lo siguiente:

- Que la presunta infracción relacionada al consentimiento, la administrada solicita se declare improcedente en la medida que la Comisión de Protección al Consumidor N°3 ya lo habría sancionado por efectuar comunicaciones comerciales a los consumidores con la finalidad de promover sus servicios, sin previamente haber recado el consentimiento.
- Que la Comisión de Protección al consumidor N°3 del Indecopi habría sancionado a la administrada conforme lo señala la Resolución Final N° 95-2020/CC3, por la infracción consistente en el empleo de métodos comerciales con la finalidad de promover servicios sin haber recabado el consentimiento de los consumidores o usuarios, es decir sin haber obtenido válidamente el consentimiento de los titulares de los datos personales, dispuesta en el literal e) del numeral 58.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Que, se estaría vulnerando el principio del non bis in Ídem, debido que prohíbe que se sancione dos veces por la misma infracción en un mismo hecho.
- Que, sobre la segunda imputación, la administrada alega que debe declararse improcedente, toda vez que el documento denominado Política de Privacidad fue implementado antes del inicio del procedimiento sancionador, el cual no solo indicaría el plazo de consentimiento sino también el tiempo de conservación.
- Que, sobre la tercera imputación de ha configurado eximente de responsabilidad, por cuanto se habría subsanado voluntariamente dicha infracción.

16. Mediante el Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁹ del 18 de abril 2023, la DFI

¹⁷ Folios 507 al 515

¹⁸ Folios 516 al 592

¹⁹ Folios 593 al 644

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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, recomendando o siguiente:

- Imponer sanción administrativa de multa ascendente a veintisiete (27,00) Unidades Impositivas Tributarias a la administrada MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., por el cargo acotado en el Hecho Imputado n.º 01, por infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2, del artículo 132º del RLPDP: “Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley n.º 29733 y su Reglamento”.
- Disponer el archivo definitivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la administrativa MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., respecto del cargo acotado en el Hecho Imputado n.º 02, por infracción grave tipificada en el literal a, numeral 2, del artículo 132º del RLPDP: “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”.
- Disponer el archivo definitivo del procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la administrativa MAPFRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A., respecto del cargo acotado en el Hecho Imputado n.º 03, por la presunta infracción leve tipificada en el literal e, numeral 1, del artículo 132º del RLPDP: “No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34º de la Ley”, debido a que las acciones de enmienda realizadas se efectuaron antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

17. Mediante la Resolución Directoral N°078-20223JUS/DGTAIPD-DFI²⁰ del 19 de abril de 2023, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.

18. Ambos documentos fueron notificados mediante la Cédula de Notificación N°380-2023-JUS/DGTAIPD-DFI²¹ el 20 de abril de 2023.

19. El 8 de febrero de 2023, mediante el escrito ingresado registro N°2023MSC-000177331²², la administrada presento descargos alegando lo siguiente:

- La administrada sostiene encontrarse conforme con el análisis de la DFI en cuanto a las imputaciones dos y tres del presente procedimiento.
- Que respecto al hecho imputado del deber de informar la administrada precisa que se habría implementado antes del inicio del procedimiento administrativo.

²⁰ Folios 645 al 649

²¹ Folios 650 al 657

²² Folios 231 al 235

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Respecto de la imputación de la no inscripción de los bancos de datos personales, indica que habría subsanado de forma voluntaria antes de la imputación de cargos.
 - Respecto al hecho imputado uno, la administrada sostiene que el tratamiento de datos personales con fines publicitarios y comerciales sin el consentimiento de los titulares de datos personales, ya habría sido objeto de sanción por el INDECOPI, por lo que si se impone una multa en el presente procedimiento se estaría vulnerando el principio de Non Bis In Iden.
 - Precisa que dicho principio lo habría desarrollado ampliamente en el escrito de descargo de fecha 01 de marzo de 2023.
 - Al respecto, la DFI habría precisado que no se encuentra un mismo fundamento que da origen al procedimiento administrativo sancionador y la sanción impuesta por INDECOPI.
 - Al respecto, la administrada sostiene que el hecho materia de sanción en Indecopi habría sido el uso de datos personales para ofrecer productos de seguros a los titulares de datos personales mediante llamadas, sin obtener el consentimiento, es decir que se trataría del mismo hecho con mismo fundamento jurídico plasmado en normas distintas.
 - Que, la consecuencia que la DPDP imponga sanción sobre el hecho imputado estaría atentando el principio de Non Bis In Ídem, debido a que se estaría sancionando a la administrada nuevamente por tratar datos personales sin el consentimiento.
20. Con escrito ingresado con registro N°2023MSC-000194512²³ del 08 de mayo de 2023, la administrada solicito copia de fojas 555 al 564.
21. Mediante, Carta N°983-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP²⁴ del 10 de mayo de 2023, la DPDP, atendió la solicitud de copias.
22. Con escrito ingresado con Registro 2023MSC-000308194²⁵ del 11 de julio de 2023, la administrada presenta descargos alegando lo siguiente:
- Que, habiendo transcurrido mas de veinte (20) días desde la notificación de cierre de etapa instructiva solicita que se declare la caducidad del procedimiento administrativo sancionador.
 - Que la Resolución Directoral N°027-2023-JUS/DGTAIPD-DFI habría sido notificada el 08 de febrero de 2023.
 - Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 122 del Reglamento de la LPDP, que regula de forma especial el PAS iniciado en mérito de la Ley de Protección de Datos Personales, la DPDP tendría veinte (20) días para

²³ Folios 666 al 668

²⁴ Folios 669 al 674

²⁵ Folios 675 al 681

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

resolver dicho procedimiento.

- Que, la administrada sostiene que debió notificarse el 22 de mayo de 2023, siendo que a partir del día siguiente opera la caducidad del del procedimiento administrativo sancionador.
- Que la caducidad impediría a la a la autoridad para proseguir con el procedimiento administrativo sancionador, sin importar la etapa en la que se encuentre, es decir la caducidad es tiempo máximo dentro del cual se debería resolver, por lo que debe disponerse su archivo.
- Por lo que, la administrada solicita a la DPDP se declare la caducidad del presente procedimiento.

23. Mediante, Resolución Directoral N°3349-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP²⁶ del 26 de octubre de 2023, la DPDP resolvió ampliar por tres (3) meses el plazo de caducidad, dicha resolución fue notificada con Carta N°2393-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP²⁷ el 02 de noviembre de 2023, Carta N°2394-2023JUS/DGTAIPD-DPDP²⁸ el 27 de octubre de 2023 y Carta N°2787-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP²⁹ el 26 de octubre de 2023.

24. Con escrito ingresado con registro N°2023MSC-000510258³⁰ del 02 de noviembre de 2023, la administrada señala domicilio procesal, donde se deben notificar todos los actuados.

Competencia

25. 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.

II. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

26. Acerca de la responsabilidad de la administrada, se deberá tener en cuenta que el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo No 004-2019-JUS (en adelante, la "LPAG"), establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos³¹.

27. Asimismo, se debe atender a lo dispuesto en el artículo 126 del Reglamento de la

²⁶ 682 al 684

²⁷ Folios 685 al 686

²⁸ Folios 687 al 689

²⁹ Folios 690al 695

³⁰ Folios 696 al 698

³¹ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

(...)

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.

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

LPDP, que considera como atenuantes la colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones conjuntamente con la adopción de medidas de enmienda; dichas atenuantes, de acuerdo con la oportunidad del reconocimiento y las fórmulas de enmienda, pueden permitir la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la LPDP³².

28. Dicho artículo debe leerse conjuntamente con lo previsto en el numeral 2 del artículo 257 de LPAG³³, que establece como condición atenuante el reconocimiento de la responsabilidad por parte del infractor de forma expresa y por escrito, debiendo reducir la multa a imponérsele hasta no menos de la mitad del monto de su importe; y, por otro lado, las que se contemplen como atenuantes en las normas especiales.

II. Competencia

29. 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.
30. 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

31. Acerca de la responsabilidad de la administrada, se deberá tener en cuenta que el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la "LPAG"), establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos³⁴.
32. Asimismo, se debe atender a lo dispuesto en el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, que considera como atenuantes la colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones conjuntamente con la

³² **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.

³³ **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.

³⁴ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

"Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

(...)

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."

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

adopción de medidas de enmienda; dichas atenuantes, de acuerdo con la oportunidad del reconocimiento y las fórmulas de enmienda, pueden permitir la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la LPDP³⁵.

33. Dicho artículo debe leerse conjuntamente con lo previsto en el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG³⁶, que establece como condición atenuante el reconocimiento de la responsabilidad por parte del infractor de forma expresa y por escrito, debiendo reducir la multa a imponérsele hasta no menos de la mitad del monto de su importe; y, por otro lado, las que se contemplen como atenuantes en las normas especiales.

IV. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta Dirección

34. 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.

(...)”

35. Por su parte, el artículo 255 de la LPAG, 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, 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

³⁵ **Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS**

“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”

³⁶ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

“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.”

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.”

36. 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 criterios de ambas, siendo que 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, en sentido distinto, 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 fueron evaluadas al finalizar la instrucción.
37. 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 implique una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
38. 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. Segunda cuestión previa: Sobre caducidad del procedimiento sancionador

39. En su escrito del 11 de julio de 2023, la administrada solicita declarar la caducidad del procedimiento y que por tanto el presente caso sea archivado inmediatamente, basando su argumentación en que la DPDP tendría un plazo de veinte (20) días para resolver el procedimiento administrativo desde notificada la resolución de cierre de etapa instructiva.
40. Al respecto, el artículo 259 de la LPAG establece la figura de la caducidad:

Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad administrativa no aplica al procedimiento recursivo.

Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.

2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado administrativamente 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 e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

procedimiento y se procederá a su archivo.

3. La caducidad administrativa es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad administrativa del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio.

4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado administrativamente no interrumpe la prescripción.

5. La declaración de la caducidad administrativa no deja sin efecto las actuaciones de fiscalización, así como los medios probatorios que no puedan o no resulte necesario ser actuados nuevamente. Asimismo, las medidas preventivas, correctivas y cautelares dictadas se mantienen vigentes durante el plazo de tres (3) meses adicionales en tanto se disponga el inicio del nuevo procedimiento sancionador, luego de lo cual caducan, pudiéndose disponer nuevas medidas de la misma naturaleza en caso se inicie el procedimiento sancionador.

41. Del artículo transcrito, se desprende que la administración tiene el plazo de nueve meses para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio, plazo que es contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, el cual puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento.
42. En ese sentido, la notificación de la resolución de imputación de cargos, Resolución Directoral N°0271-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, se notificó el 08 de febrero de 2023, por lo que el plazo para expedir el pronunciamiento vencería el 08 de noviembre de 2023.
43. Mediante, Resolución Directoral N°3349-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP del 26 de octubre de 2023, resolvió ampliar por tres meses el plazo de caducidad contados desde 08 de noviembre del 2023, dicha resolución fue recibida por la administrada el 27 de octubre de 2023.
44. Señalado esto, debe tenerse presente que, conforme al artículo 11³⁷ de la LPAG, las solicitudes de nulidad son planteadas mediante los recursos administrativos y son conocidas y resueltas por la autoridad superior de quien dictó el acto.
45. Siendo así, la administrada tiene a salvo su derecho a argumentar lo correspondiente en un eventual recurso administrativo, a fin de que sea el órgano superior, esto es, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, la que resuelva lo concerniente a una eventual la solicitud de nulidad.

³⁷ Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

11.1 Los administrados plantean la nulidad de los actos administrativos que les conciernan por medio de los recursos administrativos previstos en el Título III Capítulo II de la presente Ley.

11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por la autoridad competente para resolverlo.

11.3 La resolución que declara la nulidad dispone, además, lo conveniente para hacer efectiva la responsabilidad del emisor del acto inválido, en los casos en que se advierta ilegalidad manifiesta, cuando sea conocida por el superior jerárquico.

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-PPDP

VI. Segunda cuestión previa: Sobre el principio de *non bis in idem*

46. En su escrito de descargos ante la imputación formulada por la DFI, la administrada señala que los hechos imputados, referido a realizar tratamiento de datos personales para finalidades publicitarias y comerciales; sin consentimiento, ya habían sido objeto de calificación por parte de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 del Indecopi, órgano que emitió la Resolución N°095-2020/CC3.
47. La administrada, en tal sentido, alega que al haber sido objeto de procedimiento y sanción en el Indecopi por el mismo hecho que se tiene como Hecho imputado N° 1 en la Resolución Directoral N°027-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, debe aplicarse a su favor el principio de *non bis in idem*, que prohíbe que se sancione a una persona dos veces por un mismo hecho infractor, cuando en ambas situaciones a sancionar se halle el sujeto infractor, los mismos hechos y el mismo fundamento de la sanción.
48. Por tales motivos, al haber sido ya sancionada la situación generadora de los hechos infractores en un procedimiento administrativo seguido ante Indecopi, es que, a criterio de la administrada, la presunta infracción relacionada al consentimiento debe declararse improcedente, en la medida que la Comisión de Protección al Consumidor N°3 ya lo habría sancionado por efectuar comunicaciones comerciales a los consumidores con la finalidad de promover sus servicios, sin previamente haber recabado el consentimiento.
49. En efecto, el principio del *non bis in idem* que rige la potestad sancionadora, garantiza que la administrada no pueda ser sancionada (dimensión material) u objeto de más de un procedimiento (dimensión procesal), simultánea o sucesivamente, en cualquier entidad de la administración pública, por un mismo hecho.
50. Ahora bien, para determinar en cada caso de que hay “un solo hecho” que está siendo objeto de una pluralidad de procedimientos o sanciones, es preciso examinar que exista identidad de sujetos, hecho y fundamento, de forma concomitante, siendo que la ausencia de igualdad en alguno de tales puntos imposibilita la aplicación del principio.
51. Respecto de la identidad del sujeto, debe configurarse una identidad de pretensiones punitivas respecto de la situación a reprimir, más allá del grado de culpabilidad que en cada caso se valore; mientras que respecto de la identidad del hecho u objetiva, implica que la conducta o acción debe ser la misma en ambos casos, sin importar la calificación jurídica o el presupuesto de hecho.
52. Una situación más compleja se aprecia respecto de la identidad de fundamento, sobre el cual se requiere el examen de los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las normas sancionadoras; de acuerdo con el Tribunal Constitucional Español, en su sentencia recaída en el Expediente N° 234/1991 del 10 de diciembre de 1991, establece que para admitir la dualidad de sanciones es necesario que cada una de las normas desde las cuales se impone la sanción para un mismo hecho, contemplen este desde perspectivas basadas sobre cada uno de los intereses jurídicamente protegidos por ellas, o desde la relación jurídica diferente entre

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

sancionador y sancionado³⁸.

53. Sobre la identidad de fundamento, también es conveniente tomar en consideración lo establecido por el Tribunal Constitucional del Perú, en la sentencia recaída en el expediente N° 6849-2015-PA/TC³⁹, en cuyo considerando 12, se conceptualiza a dicho “fundamento” como “coincidencia de bienes jurídicos tutelados e intereses tutelados por el tipo infractor”; siendo que en la ausencia de esta coincidencia, no existe la triple identidad requerida.
54. En el presente caso, debe analizarse la divergencia de los objetos de las normas que fueron objeto de incumplimiento, la LPDP y Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Ley N° 29571):

Ley	Marco normativo	Objeto	Finalidades	Ámbito de aplicación
LPDP	Numeral 5 del artículo 13° de la LPDP y el artículo 12° del Reglamento	Desarrollo del derecho fundamental a la protección de datos personales	Tratamiento adecuado de datos personales, sin consentimiento previo	Tratamiento de datos de personas naturales para fines comerciales
Ley N° 29571	Artículo 58	Protección de la libertad y el consentimiento previo	Acceso a productos y servicios idóneos, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten los legítimos intereses de consumidores	Relaciones de consumo o actividades a título gratuito, con fines comerciales; siempre con el destinatario final de los productos o servicios a comercializar

55. Se desprende de lo pormenorizado que existe diferencia entre bienes jurídicos e intereses tutelados por la LPDP y la Ley N° 29571, la cual se hace evidente desde la norma constitucional sobre la cual se basa cada ley; verificándose también que la diferencia de fundamento de tales normas deriva en distintas finalidades y, más accesoriamente, en distintos ámbitos de aplicación.
56. Por consiguiente, no se puede acoger el argumento de la administrada al respecto, ni conceder la solicitud de dejar sin efecto las imputaciones formuladas en su contra por la DFI. Se evidencia intereses distintos que se busca satisfacer en cada procedimiento.

³⁸ Sentencia 234/1991, del 10 de diciembre.

Ver en: <http://hj.tribunalconstitucional.es/es-ES/Resolucion/Show/1873>

³⁹ Sentencia recaída en el Expediente N° 06849-2015-PA/TC del 6 de marzo de 2018.

Ver en <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2019/06849-2015-AA.pdf>

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

57. Sin perjuicio de lo anterior, debe remarcarse que el presente procedimiento sancionador se ejerce de oficio, sin que se genere una situación jurídica derivada de la denuncia, que consistente fundamentalmente en un acto que pone en movimiento a la administración, para que esta califique la verosimilitud de los hechos reportados, como señala Ossa⁴⁰.
58. En tal sentido, se procederá a analizar los hechos y las materias sustantivas de cada una de las imputaciones.

VI. Cuestiones en discusión

59. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar si la administrada es responsable por los siguientes hechos infractores:
- La administrada estaría realizando tratamiento de datos personales para finalidades publicitarias y comerciales; sin obtener válidamente el consentimiento de los titulares de datos personales. Configurándose una infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento”*.
 - La administrada estaría realizando tratamiento de datos personales de los usuarios de los formularios del sitio web www.mapfre.com.pe, sin informarles lo requerido por el artículo 18° de la LPDP, lo cual es un impedimento para el ejercicio el derecho de información de los titulares de los datos personales recopilados. Configurándose una infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2, del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento.”*
 - La administrada no habría cumplido con inscribir en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, los bancos de datos personales de usuarios del sitio web y libro de reclamaciones, detectados en la fiscalización. Configurándose una Infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34° de la Ley”*.
60. En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, prevista en el literal f) del 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.
61. 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.

⁴⁰ OSSA ARBELÁEZ, Jaime: “Derecho Administrativo Sancionador: Hacia una teoría general y una aproximación para su autonomía”. Bogotá, Editorial Legis, 2000, p. 628.

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

VII. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el presunto tratamiento de datos personales sin haber obtenido válidamente el consentimiento para ello

62. El principio de consentimiento se tiene previsto en el artículo 5 de la LPDP:

“Artículo 5. Principio de consentimiento

Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular”

63. Según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento mediando el consentimiento del titular de los mismos, el cual deberá ser otorgado de manera previa, informada, expresa e inequívoca:

“Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

(...)

13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.”

64. El numeral citado define entonces requisitos constitutivos del consentimiento, vale decir, los elementos sin los cuales no existe un consentimiento válidamente otorgado, conjuntamente con lo recogido en los artículos 11 y 12⁴¹ del Reglamento

⁴¹ Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS

“Artículo 11.- Disposiciones generales sobre el consentimiento para el tratamiento de datos personales.

“El titular del banco de datos personales o quien resulte como responsable del tratamiento, deberá **obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley y en el presente reglamento** [...]”

La solicitud del consentimiento deberá estar referida a un tratamiento o serie de tratamientos determinados, con expresa identificación de la finalidad o finalidades para las que se recaban los datos; **así como las demás condiciones que concurran en el tratamiento o tratamientos** [...].

Cuando se solicite el consentimiento para una forma de tratamiento que incluya o pueda incluir la transferencia nacional o internacional de los datos, el titular de los mismos deberá ser informado de forma que conozca inequívocamente tal circunstancia, además de la finalidad a la que se destinarán sus datos y el tipo de actividad desarrollada por quien recibirá los mismos.”

(El resaltado es nuestro)

Artículo 12.- Características del consentimiento.

Además de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley y en el artículo precedente del presente reglamento, la obtención del consentimiento debe ser:

1. Libre: Sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular de los datos personales. La entrega de obsequios o el otorgamiento de beneficios al titular de los datos personales con ocasión de su consentimiento no afectan la condición de libertad que tiene para otorgarlo, salvo en el caso de menores de edad, en los supuestos en que se admite su consentimiento, en que no se considerará libre el consentimiento otorgado mediando obsequios o beneficios. El condicionamiento de la prestación de un servicio, o la advertencia o amenaza de denegar el acceso a beneficios o servicios que normalmente son de acceso no restringido, sí afecta la libertad de quien otorga consentimiento para Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

de la LPDP, siendo tales requisitos de ser otorgado de forma previa, libre, expresa e inequívoca, y de manera informada.

65. Mediante la RD de Inicio, la DFI imputó a la administrada estaría realizando tratamiento de datos personales para finalidades publicitarias y comerciales, sin obtener válidamente el consentimiento de los titulares de datos personales.

66. La DFI realizó la presente imputación en los siguientes términos.

(...)

z. Analizado el texto de dicho documento y teniendo en cuenta que la administrada ha habilitado los casilleros para que los usuarios acepten o no el tratamiento de los datos con fines adicionales (fines comerciales y publicitarios), esta Dirección observa que el consentimiento solicitado cumple con la característica de ser libre, debido a que se ha habilitado dos casilleros para que el usuario pueda otorgar o no su consentimiento para el tratamiento de sus datos para los fines adicionales a la prestación del servicio.

aa. Asimismo, es preciso indicar que, al realizar una simulación de registro de los datos a través de los referidos formularios, se advierte que sí es posible enviar el formulario al marcar uno u otro casillero, es decir, no obliga al titular de los datos a marcar el casillero para aceptar el tratamiento de los datos para los fines adicionales (f. 464). En consecuencia, el consentimiento recabado al aceptar la política de privacidad cumple con la característica de ser libre, expreso e inequívoco.

bb. Si embargo, se observa que el consentimiento solicitado no cumple con la característica de ser informado, según lo requiere el numeral 4) del artículo 12° del Reglamento de la LPDP, toda vez que, tanto el documento “Cláusula de consentimiento de tratamiento de datos personales” del sitio web (f. 468) omite comunicar al usuario lo siguiente:

- *La denominación del banco de datos en que se almacenarán los datos personales*

el tratamiento de sus datos personales, si los datos solicitados no son indispensables para la prestación de los beneficios o servicios.

2. Previo: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaban.

3. Expreso e Inequívoco: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaban queda o pueda ser impreso en una superficie de papel o similar. La condición de expreso no se limita a la manifestación verbal o escrita. En sentido restrictivo y siempre de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7 del presente reglamento, se considerará consentimiento expreso a aquel que se manifieste mediante la conducta del titular que evidencie que ha consentido inequívocamente, dado que de lo contrario su conducta, necesariamente, hubiera sido otra.

Tratándose del entorno digital, también se considera expresa la manifestación consistente en “hacer clic”, “clicquear” o “pinchar”, “dar un toque”, “touch” o “pad” u otros similares. En este contexto el consentimiento escrito podrá otorgarse mediante firma electrónica, mediante escritura que quede grabada, de forma tal que pueda ser leída e impresa, o que por cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido permita identificar al titular y recabar su consentimiento, a través de texto escrito. También podrá otorgarse mediante texto preestablecido, fácilmente visible, legible y en lenguaje sencillo, que el titular pueda hacer suyo, o no, mediante una respuesta escrita, gráfica o mediante clic o pinchado. La sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información.

4. Informado: Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitablemente, con lenguaje sencillo, cuando menos de lo siguiente a. La identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos. b. La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos. c. La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso. d. La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda. e. El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso. f. Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo. g. En su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.”

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

y, de ser el caso, del encargado del tratamiento de sus datos personales, y;

- El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales.

cc. Cabe indicar que si bien la administrada ha implementado una Política de Privacidad que figura tanto en la parte inferior de los formularios, como en la parte inferior del sitio web, direccionándose al documento denominado “Política Corporativa de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales” (f. 469), a través del cual se precisa la denominación de los bancos de datos, así como el código de registro correspondiente, se le recomienda que en todos los documentos con los cuales recabe el consentimiento, así como en la propia “Cláusula de consentimiento de tratamiento de datos personales”, se precise la denominación de los bancos de datos personales, ya que puede generar confusiones en el titular de los datos.

dd. Respecto al tratamiento de los datos personales mediante el formulario “Libro de reclamaciones” (f. 465 y 466), es preciso indicar que para realizar dicho tratamiento de los datos personales no requiere contar con el consentimiento de sus titulares por estar dentro de las excepciones al consentimiento prevista en el numeral 10 del artículo 14° de la LPDP, el mismo que establece que: “No se requiere el consentimiento del titular de los datos (...) cuando el tratamiento sea para fines vinculados (...) a un mandato legal”.

ee. Asimismo, el formulario “Seguro ahorro” (f. 450) se verifica que cuenta con un casillero con la siguiente leyenda: “acepto la cláusula de protección de datos.

Así, al marcar el enlace se verifica que se trata de una cláusula de consentimiento (f. 452). Analizado el texto, se observa que indica que los datos personales serán utilizados tanto para finalidades necesarias para la prestación del servicio como aquellas finalidades adicionales (publicitarias, marketing, promocionales, perfilamiento); sin embargo, la administrada no permite al usuario decidir si acepta o no el tratamiento de sus datos para las finalidades adicionales señaladas en dicha cláusula, obligándolo a marcar el casillero para continuar con la solicitud del seguro (f. 451). Por tanto, el consentimiento obtenido carecería de la característica de ser libre.

(...)”

67. El 01 de marzo de 2023, mediante el escrito ingresado mediante Hoja de Trámite N° 000082334-2023MSC⁴², la administrada presenta descargos a los hechos imputados exponiendo lo siguiente:

- Que la presunta infracción relacionada al consentimiento, la administrada solicita se declare improcedente en la medida que la Comisión de Protección al Consumidor N°3 ya lo habría sancionado por efectuar comunicaciones comerciales a los consumidores con la finalidad de promover sus servicios, sin previamente haber recado el consentimiento.
- Que la Comisión de Protección al consumidor N°3 del Indecopi habría sancionado a la administrada conforme lo señala la Resolución Final N° 95-2020/CC3, por la infracción consistente en el empleo de métodos comerciales con la finalidad de promover servicios sin haber recabado el consentimiento de los consumidores o usuarios, es decir sin haber obtenido válidamente el

⁴² Folios 516 al 592

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

consentimiento de los titulares de los datos personales, dispuesta en el literal e) del numeral 58.1 de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

68. Posteriormente, mediante Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 18 de abril de 2023, la DFI indica lo siguiente:

“(…)

➤ **Tratamiento de datos personales sin consentimiento de los clientes de Financiera CrediScotia y Banco Ripley**

o) Con relación al tratamiento de los datos personales realizado por la administrada de los clientes de Financiera CrediScotia y Banco Ripley que suscribieron los documentos físicos denominados: i) Derecho de información y autorización de tratamiento de datos personales, emitido por Financiera CrediScotia (f. 227); ii) Solicitud de Tarjeta de Crédito Banco Ripley” (f. 358); y, iii) Contrato de Tarjeta de Crédito Banco Ripley” (f. 365 a 379); durante las actuaciones de fiscalización, la DFI verificó que la administrada contactó para fines publicitarios y comerciales a 11 potenciales clientes cuyos datos personales fueron remitidos por Financiera CrediScotia y Banco Ripley sin contar con el consentimiento válido del titular de los datos personales, toda vez que, en estos documentos no figuraba la administrada como destinataria de los datos personales, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 11° y 12° del Reglamento de la LPDP.

p) En consecuencia, la administrada al no haber emitido pronunciamiento ni haber aportado las pruebas de la obtención del consentimiento conforme a la obligación establecida en el artículo 7° y 15° del Reglamento de la LPDP, la infracción queda acreditada con las evidencias recabadas durante las actuaciones de fiscalización, las mismas que han sido detalladas en la Resolución que dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador.

➤ **Tratamiento de datos personales sin consentimiento de los usuarios de su sitio web**

s) En ese contexto, la DFI ha procedido a ingresar a la página web <https://www.mapfre.com.pe/#>, constatando que actualmente la administrada cuenta con los siguientes formularios que se encuentran **habilitados y activos**:

- Formulario “Seguro vehicular” (f. 555),
- Formulario “Cotízalo en un solo paso” (f. 556),
- Formulario “Seguro ahorro” (f. 557),
- Formulario “Contáctanos / Crear cuenta” (f. 558 a 559),
- Formulario “WhatsApp” (f. 560 a 561),
- Formulario “Solicita la asesoría de un experto” (f. 562), y
- Formulario “Libro de reclamaciones” (f. 563 a 564).

t) A través de los formularios descritos en el párrafo anterior, la administrada recopila datos personales de los usuarios del sitio web, contando en unos formularios con una cláusula de consentimiento que figura en el mismo formulario, y con una cláusula de consentimiento ubicada en la parte inferior del sitio web.

u) En este caso, como el tratamiento de los datos personales la administrada lo realiza a través de los formularios virtuales de la página web <https://www.mapfre.com.pe/#>, por lo que, la obtención para fines publicitarios y comerciales del consentimiento válido de los titulares de los datos debe realizarse a través de dicha modalidad mediante la habilitación de casillas para que el titular de los datos personales marque otorgando o no su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para finalidades adicionales; asimismo, se recaba un consentimiento

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

válido con la publicación de una cláusula de consentimiento que informe todos aquellos aspectos indispensables a que se refiere el numeral 4 del artículo 12° del Reglamento y artículo 18° de la LPDP, lo cual a continuación se analizará si se han implementado las mencionadas variaciones para recabar el consentimiento válido.

- v) Con relación al formulario “Seguro vehicular” (f. 555) y “Solicita la asesoría de un experto” (f. 562), al ingresar a la página web y acceder a los mencionados formularios, se advierte que se encuentran configurados 2 casilleros: uno sobre la política de privacidad y el otro referido a la obtención del consentimiento; los mismos que se encuentran premarcados por defecto (...)

Por tanto, el consentimiento no cumple con la característica de ser libre, pues los casilleros no deben figurar premarcados ni obligar al titular de los datos personales a otorgar su consentimiento para fines adicionales para continuar con el envío de los formularios.

- w) Con relación al formulario “Cotízalo en un solo paso” (f. 556), se observa que se han habilitado 2 casilleros uno para aceptar la política de privacidad y el otro para aceptar el tratamiento de los datos personales con fines adicionales a la prestación del servicio (Acepto recibir información sobre productos, servicios y beneficios), los mismos que permiten al usuario decidir si los marca o no, con lo cual se constata que el consentimiento cumple con la característica de ser libre. Por lo tanto, el mecanismo utilizado por la administrada en este formulario es idóneo para que el usuario comprenda que está otorgando su autorización para el uso de sus datos personales para fines que no son necesarios para la prestación del servicio, quien puede marcar el casillero para recibir dicha información adicional o no, cumpliendo así con la característica de ser un consentimiento **libre** conforme a lo requerido por el numeral 1 del artículo 12° del Reglamento de la LPDP.

- x) Por otro lado, con respecto a los formularios “Seguro ahorro” (f. 557), “Contáctanos” (f. 558 a 559) y “WhatsApp” (f. 560 a 561), se ha verificado que no se ha habilitado el casillero para recabar el consentimiento de los titulares de los datos personales para el tratamiento con fines adicionales a la prestación del bien o servicios.

- y) Por otro lado, resulta necesario hacer un análisis de la cláusula de consentimiento que se encuentra en los formularios “Seguro vehicular” (f. 555), “Cotízalo en un solo paso” (f. 556) y “Solicita la asesoría de un experto” (f. 562), así como la cláusula de consentimiento que figura en la parte inferior del sitio web (f. 565) denominada “Cláusula de consentimiento de tratamiento de datos personales” (f. 566), para determinar si cumple con el deber de informar todos los aspectos requeridos

- z) Es ese sentido, del análisis a la “Cláusula de consentimiento de tratamiento de datos personales” (f. 566) publicada en el sitio web, se constata que tiene el mismo texto de la que se publica en los formularios descritos en el párrafo anterior, por lo que este documento resulta aplicable a todos los formularios a través de los cuales la administrada recopila los datos personales de los usuarios, asimismo, se ha verificado que no cumple con informar los siguientes factores:

- La existencia del banco de datos en el que se almacenarán los datos (con indicación de su denominación, y de ser posible, el código de inscripción en el Registro Nacional);
- El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales, en la medida que utiliza un criterio ambiguo para la conservación de los datos: **MAPFRE conservará, tratará y realizará flujos transfronterizos con los datos personales a partir de la presente aceptación y hasta por el tiempo permitido por la regulación.**
- La posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello (Ejercicio de los derechos ARCO).
(...)”

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

69. El 8 de febrero de 2023, mediante el escrito ingresado registro N°2023MSC-000177331⁴³, la administrada presentó descargos alegando lo siguiente:

- La DFI habría precisado que no se encuentra un mismo fundamento que da origen al procedimiento administrativo sancionador y la sanción impuesta por INDECOPI.
- Que el hecho materia de sanción en Indecopi habría sido el uso de datos personales para ofrecer productos de seguros a los titulares de datos personales mediante llamadas, sin obtener el consentimiento, es decir que se trataría del mismo hecho con mismo fundamento jurídico plasmado en normas distintas.

70. Ahora bien, conforme a los antecedentes y medios de prueba antes citados corresponde a la DPDP emitir pronunciamiento.

Sobre los formatos físicos

71. Sobre el documento denominado “i) Derecho de información y autorización de tratamiento de datos personales, emitido por Financiera CrediScotia (f. 227); ii) Solicitud de Tarjeta de Crédito Banco Ripley” (f. 358); y, iii) Contrato de Tarjeta de Crédito Banco Ripley” (f. 365 a 379)

72. A la fecha la administrada no ha presentado argumentos o acciones de enmienda tendientes a modificar y adecuar dichos documentos conforme a lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento y el numeral 5 del artículo 13° de la LPDP.

73. Del análisis efectuado por la DPDP al documento denominado “Derecho de información y autorización de tratamiento de datos personales”, (emitido por Financiera CrediScotia), no cumple con recabar un consentimiento libre, previo expreso e inequívoco, toda vez que dentro de dicho documento se encuentran las finalidades relacionadas a la prestación del servicio como aquellas, adicionales a la prestación del servicio como por ejemplo publicidad y marketing.

74. En dicho sentido, la administrada debe separar las finalidades adicionales de la prestación del servicio incluyendo la casilla que, de la posibilidad de manifestar la voluntad al titular de datos personales de forma libre, previa expresa e inequívoca.

75. Respecto al documento denominado “Solicitud de Tarjeta de Crédito Banco Ripley”, del análisis efectuado por la DPDP, no cumple con solicitar un consentimiento válido.

76. A efectos de cumplir con recabar un consentimiento libre, previo expreso e inequívoco, debe implementar las casillas que permitan al titular del dato personales manifestar la voluntad de consentir o denegar el consentimiento para finalidades adicionales a la prestación de servicio.

77. En dicho sentido, la administrada en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 12° del Reglamento debe incluir en dicho documento lo siguiente:

⁴³ Folios 231 al 235

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

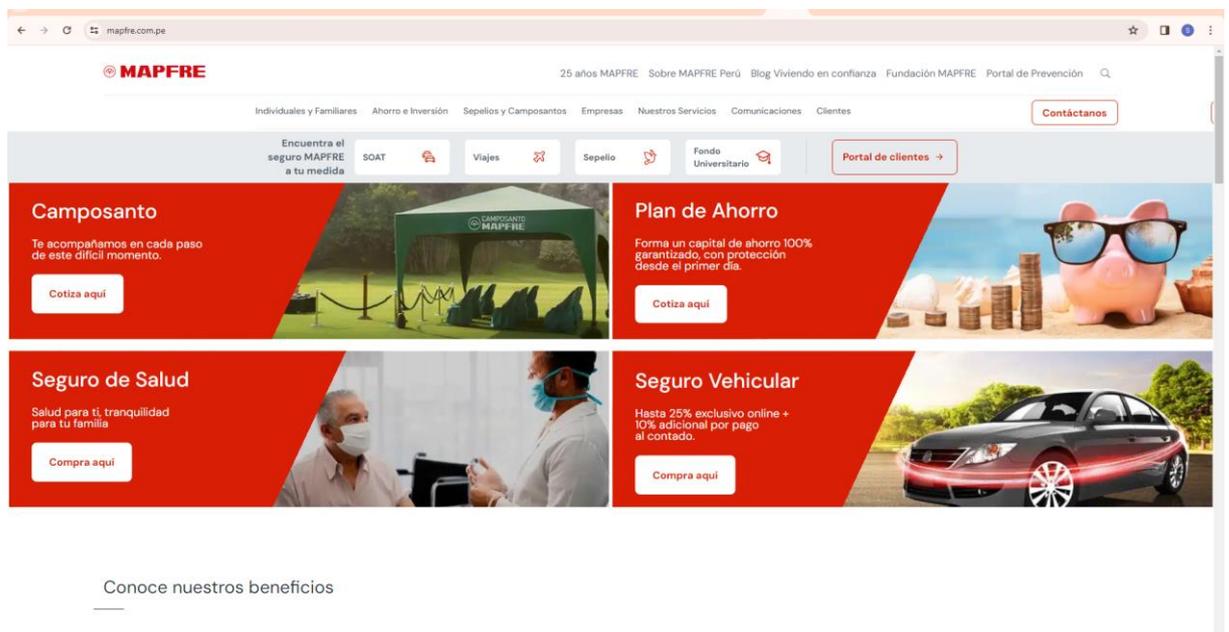
1. El domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, si existe encargados del tratamiento debe señalar la identidad y domicilio.
 2. La finalidad o finalidades del tratamiento, en este punto la administrada debe separar las finalidades necesarias para la preparación, ejecución del servicio que la administrada ofrece, separando las finalidades adicionales a la prestación del servicio, a efectos que el titular del dato personal puede tomar conocimiento de las finalidades que se requiere el consentimiento.
 3. La existencia del banco de datos personales en los que se almacenarán los datos personales objeto de tratamiento, debe señalar la denominación y código de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
 4. Las transferencias de los datos personales, debe describir de forma clara la razón social, domicilio de las empresas destinatarias, cuando la transferencia es internacional debe señalar además de la razón social, domicilio y país destinatarios de los datos personales.
78. Sobre el documento denominado “Contrato de tarjeta de Crédito”, la DPDP debe precisar que debido a que los clientes o usuarios previo a la firma del contrato de tarjeta Ripley, firman el documento Solicitud de Tarjeta, no sería necesario incluir una cláusula de consentimiento para protección de datos personales en el documento Contrato de Tarjeta de Crédito”, toda vez que el consentimiento se debe recabar de forma previa al tratamiento de los datos personales y en el primer contacto con el titular de datos personales.
- Respecto del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/>.
79. Respecto al tratamiento realizado a través del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/> en los formularios web denominados Seguro vehicular, cotiza en un solo paso, seguro ahorro, Contáctanos/ Crear cuenta, WhatsApp, Solicita asesoría con un Experto, Libro de Reclamaciones.
80. Del análisis efectuado a cada uno de los formularios, la DPDP pudo determinar que ha implementado la casilla para finalidades adicionales a la prestación del servicio, con lo que cumple con recabar un consentimiento libre, previo expreso.
81. Asimismo, se ha verificado que dichas casillas no se encuentran pre marcadas.
82. Ahora bien, bien en cuanto a la característica de consentimiento informado, la administrada cuenta con el documento denominado “Cláusula de consentimiento de tratamiento de datos personales”, ubicado en el interfaz de cada formulario web.
83. Del análisis efectuado a dicho documento, la DPDP pudo verificar que no cumple con recabar un consentimiento informado, toda vez que describe lo siguiente: “(...) **MAPFRE les encargará el cumplimiento de ciertas actividades para el desarrollo de los servicios que pudieran ser contratados y exclusivamente para dicho fin, cuyo listado completo se encuentra en la página web www.mapfre.com.pe, teniendo conocimiento que **MAPFRE** asegura la confidencialidad de mis datos y garantiza que no los compartirá**

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

con personas ajenas, salvo lo indicado en el presente documento (...) Asimismo, acepto que mis datos puedan ser cedidos exclusivamente con las finalidades indicadas anteriormente a otras personas naturales o jurídicas con las que las empresas del **Grupo MAPFRE** mantienen o suscriban acuerdos de colaboración, cuyo listado completo se encuentra en la página web www.mapfre.com.pe, respetando el cumplimiento de la legislación peruana sobre protección de datos de carácter personal.”

84. De lo descrito se puede apreciar que la administrada dispone un link a efectos de informar el listado de sus encargados, que al darle clic da como resulta la página principal del sitio web, por lo que no cumple con señalar, la identidad y domicilio de los encargados del tratamiento de datos personales y las empresas destinatarias de las transferencias a los datos personales.



85. En dicho sentido, la administrada debe incluir el link que de como resultado la lista de los encargados del tratamiento o terceros destinatarios de los datos personales, asimismo debe incluir las empresas destinatarias de las transferencias a los datos personales.
86. En cuanto al formulario contáctanos, no se recaba datos personales, toda vez que al darle clic da como resultado el correo electrónico de propiedad de la administrada, la ubicación de sus oficinas, y números de contacto, por lo tanto, no es posible exigir cumplir con la obligación del consentimiento.
87. En el formulario denominado “Libro de Reclamaciones”, no se verifica que la administrada realice tratamiento de datos personales para finalidades adicionales con los datos recabados a través de dicho formulario en la medida que no se requiere exigir que solicite el consentimiento, siempre y cuando los datos personales se traten para cumplir con la finalidad del reclamo o queja

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

que el usuario desee presentar.

88. La administrada no presenta argumentos sobre el fondo de la presente infracción, siendo se que enfoca en señalar que dicha imputación ya habría sido cuestión de análisis por el Indecopi.
89. La DPDP, debe precisar que ello fue materia de pronunciamiento en la segunda cuestión previa del presente procedimiento.
90. En consecuencia, se encuentra acreditada la comisión de la infracción imputada a la administrada al realizar tratamiento de datos personales mediante formatos físicos y a través del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/>
91. La conducta de la administrada se tomará como acción de enmienda parcial en la medida que no ha logrado adecuar su conducta conforme a lo dispuesto en la norma.
92. Asimismo, es importante señalar que la administrada no ha efectuado reconocimiento del presente hecho imputado a efectos de aplicar un atenuante a la posible multa a imponer.

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

93. El artículo 18 de la LPDP establece como uno de los derechos del titular de los datos personales a ser informado de forma previa acerca del tratamiento que se efectuará sobre los mismos, según se cita a continuación:

“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 encargado 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.

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

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-PPDP

personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento”

94. Si bien el contenido de este artículo se relaciona con el requisito de validez de obtención del consentimiento concerniente a la información, primordialmente hace referencia a una obligación del titular del banco de datos personales y/o responsable del tratamiento de datos personales, independiente de lo vinculado al consentimiento: Brindar al titular de los datos personales, información acerca del tratamiento que se realizará sobre sus datos, cumpliendo no solo con presentar un contenido informativo claro y completo, sino accesible en el medio por el cual efectúe la recopilación, con lo que se permite el ejercicio de otros derechos del titular.
95. En otras palabras, el derecho a recibir información acerca del tratamiento de datos personales, contemplado en el artículo 18 de la LPDP, es exigible a través del establecimiento de un deber de informar al responsable del tratamiento en todos los casos. Vale decir que, incluso, cuando no sea necesario el consentimiento del titular por estar inmerso en una de las excepciones del artículo 14 de la LPDP, es obligatorio brindar al titular la información sobre el tratamiento a efectuar, señalando los elementos requeridos en dicho artículo. La inobservancia de este deber de informar constituye un supuesto de tratamiento ilícito por implicar una clara restricción del ejercicio del derecho de información que ampara a toda persona, esto es, el derecho a que los titulares de los datos los proporcionen habiendo obtenido la información completa, idónea y veraz sobre el tratamiento que éstos recibirán por parte del responsable y/o titular del banco de datos personales.
96. Mediante la RD de Inicio, se imputó que la estaría realizando tratamiento de los datos personales en el sitio web <https://www.mapfre.com.pe/#>, sin informarles lo requerido por el artículo 18° de la LPDP.
97. La DFI realizó la imputación conforme se describe a continuación:
- (...)*
- j. A fin de verificar si a la fecha de emisión de la presente resolución se han implementado variaciones en el sitio web, esta Dirección de oficio ha ingresado al sitio web <https://www.mapfre.com.pe/#>, verificando que la administrada en la actualidad recopila datos personales mediante los siguientes formularios: “Seguro vehicular” (f. 448), “Cotízalo en un solo paso” (f. 449), “Seguro ahorro” (f. 450), “Contáctanos” (f. 459 y 460), “WhatsApp” (f. 461 y 462), “Solicita la asesoría de un experto” (f. 463 y 464) y “Libro de Reclamaciones” (f. 465 y 466) del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/#>, los cuales se encuentran activos y habilitados, según el siguiente detalle:*
- k. Al respecto, se observa que la administrada ha implementado una Política de Privacidad que figura tanto en la parte inferior de los formularios, como en la parte inferior del sitio web, verificándose un enlace que direcciona al documento denominado “Política Corporativa de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales” (f. 469).*
- l. Del análisis del texto del referido documento (f. 470 a 473), esta Dirección observa que aplica para el tratamiento de datos que se realiza a través de todos los formularios del sitio web; asimismo, se constata que omite informar al titular de los datos personales las condiciones del tratamiento de sus datos requeridas por el artículo 18° de la LPDP, respecto a:*

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- *El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales, toda vez que resulta ambiguo señalar “Su autorización sobre el tratamiento de sus datos personales estará vigente mientras dure la relación contractual (...)”.*

Sobre el particular, cabe indicar que, bajo la denominación del principio de calidad, la LPDP se refiere a la conservación de los datos personales al indicar que los datos personales deben conservarse solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento. Por consiguiente, para garantizar que los datos personales no se conservan más tiempo del necesario, el titular del banco de datos personales ha de establecer plazos para su supresión o revisión periódica. En el presente caso, el plazo que indica la administrada en la política de privacidad, esta referido a la autorización del tratamiento, más no a la conservación de los datos.

- m. Por lo tanto, la administrada en su condición de responsable del tratamiento, se encuentra en la obligación de facilitar en el momento de la recopilación de datos, de modo expreso e inequívoco, la información regulada en el artículo 18° de la LPDP. (...)*

98. Con escrito ingresado con Hoja de Trámite N°000082334-2023MSC del 01 de marzo de 2023, la administrada presentó descargos, los cuales fueron analizados por la DFI en el Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI⁴⁴ del 18 de abril 2023, precisando que cumple con informar lo dispuesto en el artículo 18° de la LPDP, incluso antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador recomendando su archivo definitivo del extremo del presente hecho imputado.
99. El 27 de abril de 2023, mediante el escrito ingresado con registro 2023MSC-000177331⁴⁵, la administrada presenta sus descargos indicando encontrarse conforme al análisis efectuado por la DFI en el presente hecho imputado.
100. Ahora bien, corresponde a la DPDP emitir pronunciamiento conforme a los medios de prueba presentados recabados por la DFI y presentados por la administrada.
101. A fin de verificar lo argumentado por la administrada, la DPDP, ingreso al sitio web <https://www.mapfre.com.pe/#>, constatando que, en el interfaz de cada formulario, la administrada ha implementado el documento denominado política de privacidad, el cual cumple con lo dispuesto en el artículo 18° de la LPDP.
102. Ahora bien, de la revisión a la resolución a la imputación de cargos se tiene que en su oportunidad la DFI habría precisado que la administrada en el extremo del tiempo de conservación de los datos personales objeto de tratamiento indicaba lo siguiente:

(...)

- *El tiempo durante el cual se conserven sus datos personales, toda vez que resulta ambiguo señalar “Su autorización sobre el tratamiento de sus datos personales estará vigente mientras dure la relación contractual (...)*

⁴⁴ Folios 593 al 644

⁴⁵ Folios 657 al 666

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

103. Sobre ello la DFI habría indicado que el plazo señalado en el texto esta orientado a la autorización del tratamiento mas no a la conservación de los datos personales.
104. Sin embargo, la administrada en sus descargos indicaba que habría subsanado la infracción, toda vez que en el documento denominado política de privacidad se indicaba que el tiempo de conservación seria mientras se encuentra vigente la relación contractual, lo cual habría sido implementado antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.
105. Por lo que, la misma DFI en el Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 18 de abril de 2023, indicó que por el tipo de servicios que la administrada ofrece en el que existe distintos plazos de contratación del servicio, se debe aplicar eximente de responsabilidad.
106. Al respecto, la DPDP debe precisar que la administrada brinda el servicio de seguros, en los cuales los plazos dependen de la voluntad del titular de datos personales, pudiendo ser renovables o no en el periodo de un año, por lo que establecer un plazo de conservación de los datos personales de un periodo en específico, no resulta razonable para la administrada.
107. Además, por la misma relación contractual esto se justifica claramente con la finalidad de la relación contractual, por lo que indicar que los datos personales en el presente extremo se conservan en tanto dure la relación contractual es lo más idóneo posible, toda vez que los plazos no dependen generalmente de la administrada sino del titular del seguro en cuanto su voluntad de renovación del mismo.
108. Es decir, la DPDP coincide con la DFI y considera aplicar eximente de responsabilidad conforme a lo dispuesto en el literal f del artículo 257° del TUO de la LPAG, toda vez que la administrada ha implementado lo dispuesto en el artículo 18° de la LPDP, antes de la notificación de la imputación de cargos.

Sobre el deber de inscribir los bancos de datos personales ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales

109. El artículo 34 de la LPDP dispuso la creación del RNPDP, que tiene entre sus finalidades inscribir los bancos de datos personales de administración pública o privada⁴⁶; así también, permite que cualquier ciudadano realice en él consultas sobre la existencia y finalidad de los bancos de datos personales inscritos, así como sobre la identidad y domicilio de sus titulares.
110. Por su parte, el artículo 78 del Reglamento de la LPDP establece el carácter

⁴⁶ **Artículo 34. Registro Nacional de Protección de Datos Personales**

Créase el Registro Nacional de Protección de Datos Personales como registro de carácter administrativo a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, con la finalidad de inscribir en forma diferenciada, a nivel nacional, lo siguiente:

1. Los bancos de datos personales de administración pública o privada, así como los datos relativos a estos que sean necesarios para el ejercicio de los derechos que corresponden a los titulares de datos personales, conforme a lo dispuesto en esta Ley y en su reglamento.

(...)

Cualquier persona puede consultar en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales la existencia de bancos de datos personales, sus finalidades, así como la identidad y domicilio de sus titulares y, de ser el caso, de sus encargados.

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

obligatorio de la inscripción en el mencionado registro de los bancos de datos personales que las entidades generen.

Artículo 78.- Obligación de inscripción.

Las personas naturales o jurídicas del sector privado o entidades públicas que creen, modifiquen o cancelen bancos de datos personales están obligadas a tramitar la inscripción de estos actos ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

(...).

111. Del análisis de las actuaciones de fiscalización y la documentación obrante en el presente expediente, mediante la Resolución Directoral N°027-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 07 de febrero de 2023 (folios 477 a 506), la DFI imputó a la administrada no haber inscrito en el RNPDP los bancos de datos personales de “Usuarios del sitio web” y “Libro de reclamaciones”, detectados en la fiscalización.
112. Posteriormente, la administrada con fecha 01 de marzo de 2023, presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:
 - Que, habría subsanado la conducta de forma voluntaria antes de la imputación de cargos, solicitando se declare improcedente el presente hecho imputado.
 - Que, con fecha 21 de setiembre de 2022, la administrada habría presentado la solicitud de inscripción del banco de datos personales denominado “Libro de reclamaciones, Usuarios del sitio web.”
113. En dicho sentido, la DFI emitió el Informe N°056-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 18 de abril de 2023, precisando que la administrada habría cumplido con inscribir los bancos de datos personales materia de la presente imputación.
114. El 27 de abril de 2023, mediante el escrito ingresado con Hoja de Trámite N° 000227941-2023MSC⁴⁷, la administrada presenta sus descargos indicando que se encuentra conforme con el análisis efectuado por la DFI.
115. La DPDP, a fin de verificar si a la fecha de emitir la presente resolución la administrada habría cumplido con solicitar la inscripción de los bancos de datos personales imputados, ingresó al sistema del Registro Nacional de Protección de Datos Personales, observándose que la administrada a la fecha cuenta con bancos de datos personales debidamente inscritos.
116. Asimismo, en folios 586 al 588 obra la Resolución Directoral N°4012-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP del 14 de noviembre de 2022, la citada resolución resuelve inscribir el banco de datos personales de Usuarios de sitios web.
117. En folios 590 al 592 Resolución Directoral N°4011-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP del 14 de noviembre de 2022, que resuelve inscribir el banco de datos

⁴⁷ Folios 657 al 666

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

personales de quejas y reclamos.

118. En dicho sentido, es pertinente indicar que conforme a los argumentos de la administrada las solicitudes de los bancos de datos personales en cuestión fueron presentadas con fecha 21 de setiembre de 2022.
119. Por lo tanto, habiendo acreditado la administrada que los bancos de datos personales materia del presente procedimiento se encuentran debidamente inscritos antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos corresponde aplicar eximente de responsabilidad conforme a lo dispuesto en el literal f del artículo 257° del TUO de la LPAG.

Sobre las sanciones a aplicar a la infracción

120. 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.
121. 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 tributarias⁴⁸, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP⁴⁹.
122. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por lo siguiente:
 - La administrada realiza tratamiento de datos personales para finalidades publicitarias y comerciales; sin obtener válidamente el consentimiento de los titulares de datos personales. Configurándose una infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *“Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario*

⁴⁸ 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).”

⁴⁹ Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS

“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 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.”

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento”.

123. 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 Personales⁵⁰ (en adelante, la Metodología de Cálculo de Multas).
124. A continuación, se procederá a calcular la multa correspondiente a cada una a las infracciones determinadas:

Realizar tratamiento de los datos personales a través de formatos físicos en los formularios del sitio web usuarios del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/>; sin obtener válidamente el consentimiento.

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b), numeral 2, del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

De acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, a dicha infracción corresponde una multa desde más de cinco (5) UIT hasta cincuenta (50) UIT.

El beneficio ilícito ha resultado indeterminable, pues en el trámite del procedimiento sancionador no ha sido posible recabar medios probatorios que evidencien que el infractor haya obtenido o que espere obtener al no cumplir con las disposiciones establecidas en materia de protección de datos personales cometiendo la infracción, así como lo 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.

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 del TUO 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

⁵⁰ 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 e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-PPDP

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 b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "2", lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **15 UIT**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.b	Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su Reglamento. Datos No sensibles.	
	2.b.1. No pedir el consentimiento.	3
	2.b.2. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre.	2
	2.b.3. Consentimiento no cumple con las demás características.	1
	Datos Sensibles.	
	2.b.4. No pedir el consentimiento.	4
	2.b.5. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre.	3
	2.b.6. Consentimiento no cumple con las demás características.	2
	Datos Sensibles (salud y biométricos).	
	2.b.7. No pedir el consentimiento.	5
	2.b.8. Consentimiento no cumple con la característica de ser libre.	4
	2.b.9. Consentimiento no cumple con las demás características.	3

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

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

El incumplimiento del artículo 13.5 del artículo 13 de la LPDP, debe señalarse que implica la vulneración de uno de los principios del tratamiento de datos personales, como es el principio de Consentimiento, lo que implica atentar contra la persona, al no permitírsele decidir sobre el destino y acciones a efectuar con sus datos personales.

- -0.15 Toda vez que la administrada ha tratado de enmendar el incumplimiento normativo, habiendo implementado la cosilla del consentimiento al menos en los

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-PPDP

formatos web, quedando pendiente los formatos físicos, por lo que corresponde aplicar acción de enmienda parcial, en consecuencia, corresponde aplicar un -0.15.

En total, los factores de graduación suman un total de -15%, así como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.8 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
f4. Intencionalidad	
f1+f2+f3+f4	-15%

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)	15 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0,85
Valor de la multa	12.75 UIT

De acuerdo con lo señalado en Metodología y en aplicación de lo previsto en el segundo párrafo del artículo 39 de la LDPP, 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.

Aunque se le ha requerido la información pertinente con la resolución de imputación de cargos, la administrada no ha presentado documentación para determinar si la multa se configura como confiscatoria.

Es pertinente indicar que para imponer la sanción se tendrá en cuenta la suma de todos los criterios que permiten graduar la sanción conforme a los argumentos desarrollados a lo largo de la presente Resolución Directoral.

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 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 N° 019-2017-JUS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Sancionar a MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

REASEGUROS S.A., con la multa ascendente a doce punto setenta y cinco unidades impositivas tributarias (12.75 UIT) por realizar tratamiento de datos personales en formatos físicos y a través del sitio web <https://www.mapfre.com.pe/>; sin obtener válidamente el consentimiento de los titulares de los datos personales. Obligación establecida en el artículo 13°, numeral 13.5 de la LPDP y el artículo 12° del RLPDP; incurriendo en infracción grave tipificada en el literal b), numeral 2, del artículo 132° del Reglamento de la LPDP: *“Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento”*.

Artículo 2: Eximir de responsabilidad a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.**, por realizar tratamiento de los datos personales de los usuarios de los formularios del sitio web www.ampfre.com.pe, sin informarles conforme lo requerido artículo 18° de la LPDP; lo cual es un impedimento para el ejercicio del derecho de información del titular de los datos personales establecido en el Título III de la Ley N° 29733; 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 3.- Eximir de responsabilidad a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.**, por no inscribir en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, usuarios del sitio web, libro de reclamaciones, detectados en la fiscalización. Obligación establecida en el artículo 78° del Reglamento de la LPDP, incurriendo en infracción leve tipificada en el literal e, numeral 1, del artículo 132° del Reglamento de la LPDP.

Artículo 4.- Imponer como medida correctiva a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.**

- Sobre el consentimiento en los formatos físicos denominados Derecho de información y autorización de tratamiento de datos personales, emitido por Financiera CrediScotia, Solicitud de Tarjeta de Crédito Banco Ripley”, debe incluir lo siguiente:
 1. El domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, se existe encargados del tratamiento debe señalar la identidad y domicilio.
 2. La finalidad o finalidades del tratamiento, en este punto la administrada debe separar las finalidades necesarias para la preparación, ejecución del servicio que la administrada ofrece, separando las finalidades adicionales a la prestación del servicio, a efectos que el titular del dato personal puede tomar conocimiento de las finalidades que se requiere el consentimiento.
 3. La existencia del banco de datos personales en los que se almacenarán los datos personales objeto de tratamiento, debe señalar la denominación y código de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
 4. Las transferencias de los datos personales, debe describir de forma clara la razón social, domicilio de las empresas destinatarias, cuando la transferencia

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

es internacional debe señalar además de la razón social, domicilio y país destinatarios de los datos personales.

- Respecto al sitio web <https://www.mapfre.com.pe/> en el denominado “Clausula de consentimiento de tratamiento de datos personales” ubicado en el interfaz de los formularios web se dispone lo siguiente:“(…) **MAPFRE les encargará el cumplimiento de ciertas actividades para el desarrollo de los servicios que pudieran ser contratados y exclusivamente para dicho fin, cuyo listado completo se encuentra en la página web www.mapfre.com.pe, teniendo conocimiento que MAPFRE asegura la confidencialidad de mis datos y garantiza que no los compartirá con personas ajenas, salvo lo indicado en el presente documento (….) Asimismo, acepto que mis datos puedan ser cedidos exclusivamente con las finalidades indicadas anteriormente a otras personas naturales o jurídicas con las que las empresas del Grupo MAPFRE mantienen o suscriban acuerdos de colaboración, cuyo listado completo se encuentra en la página web www.mapfre.com.pe, respetando el cumplimiento de la legislación peruana sobre protección de datos de carácter personal.”**

Señala el link indicando que dispone del listado completo de los encargados o terceros contratados para ciertas actividades, al darle clic da como resultado la página principal del sitio web, por lo que se solicita incluir el link con la lista de tales encargados.

Para el cumplimiento de tal medida correctiva, se otorga el plazo de cincuenta y cinco días hábiles (55) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución. En caso de presentar recurso impugnatorio el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva es de cuarenta (40) días hábiles de notificada la resolución que resuelve el recurso y agota la vía administrativa.

Artículo 5.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** que el incumplimiento de las medidas correctivas dispuestas en el artículo precedente constituye la comisión de la infracción tipificada como muy grave en el literal d) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP⁵¹

Artículo 6.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** 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 notificación⁵².

⁵¹ Artículo 132.- Infracciones

Las infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, o su Reglamento se califican como leves, graves y muy graves y se sancionan con multa de acuerdo al artículo 39 de la citada Ley.

(…)

3.Son infracciones muy graves:

(…)

d) No cesar en el indebido tratamiento de datos personales cuando existiese un previo requerimiento de la Autoridad como resultado de un procedimiento sancionador o de un procedimiento trilateral de tutela.

⁵² Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

“Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación

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

Resolución Directoral N° 272-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Artículo 7.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** que deberá realizar el pago de la multa en el plazo de veinticinco (25) días hábiles desde el día siguiente de notificada la presente Resolución.⁵³

Artículo 8.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** que en caso presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar la multa es de diez (10) días hábiles de notificada la resolución que agota la vía administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de notificada dicha resolución que pone fin la vía administrativa.

Artículo 9.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** que 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 LPDP⁵⁴. Para el pago de la multa deberá considerar el valor de la UIT vigente al inicio de la fiscalización, es decir año 2021. Dicho pago debe ser informado a la Dirección de Protección de Datos Personales.

Artículo 10.- Informar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** que, vencido el plazo para interponer recurso impugnatorio, o de ser el caso, al día siguiente de notificada la resolución que resuelve el recurso impugnatorio, se consideran inscritas las sanciones y las medidas correctivas impuestas en la presente resolución en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

Artículo 11.- Notificar a **MAPFRE PERÚ COMPAÑÍA DE SEGUROS REASEGUROS S.A.** la presente Resolución Directoral.

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

MAGL/fva

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.”

⁵³ El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759.

⁵⁴ **Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS**

“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 e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.