VERSIÓN PÚBLICA

REPÚBLICA DEL PERÚ

Resolución Directoral Nº 2515-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N.º
130-2023-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 30 de julio de 2024

VISTOS:

El Informe N.º 011-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 27 de diciembre de 2023[1], 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. El 27 de agosto de 2020, mediante el escrito ingresado con la Hoja de trámite N.º 2020USC-332779[2], la señora [redacted] (en adelante, la denunciante) presentó una denuncia en los siguientes términos:

> *"(…)*
> *Realicé una compra vía online a la empresa Topy Top y fueron muy cumplidos con la entrega del producto…*
> *(…) sin embargo, al momento de la entrega me pidieron una fotografía de mi DNI a pesar que firme e incluí el número de DNI, en ese momento accedí pero me quede preocupada y le escribí a atención al cliente Topy Top y en efecto validaron el protocolo implementado (…) debido a la pandemia y que solo era para verificación (...) Topy Top al momento de compra no me indico que ese sería el procedimiento para entregar el producto.*
> *(…) por favor verifiquen toda la información recibida (fotografía de DNI) ... Solo sea utilizada para verificación, tal como me lo indicaron y que esta información no sea utilizada en un futuro en acciones distintas para los que fueron solicitados."*

[1] Folios 114 a 130
[2] Folios 02 a 010

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.

2. Mediante Resolución Directoral N.º 129-2022-JUS/DGTAIPD-DFI[3], del 10 de octubre de 2023, la DFI dispuso lo siguiente:

> *"**Primero.- DECLARAR** la **INEXISTENCIA** de elementos que ameriten el inicio de procedimiento administrativo sancionador contra la administrada por la posible comisión de infracción a la ley n° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento; en consecuencia **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo (expediente administrativo n° 055-2022-PAS) seguido contra **TOPY TOP S.A.,** con R.U.C. n.° 20100047056.*
>
> ***Segundo. -**Se recomienda iniciar una fiscalización de oficio a las empresas **TRADING FASHION LINE S.A.** identificada con RUC n° 20501057682 y **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C.** identificada con RUC n° 20602135463 por las consideraciones expuestas en la presente resolución. (…)"*

3. El 19 de octubre de 2022, mediante Orden de Fiscalización N.º 116-2022-JUS/DGTAIPD-DFI[4], la DFI dispuso iniciar actuaciones de fiscalización de oficio a **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C.** (en adelante, la administrada) debido a la denuncia presentada, con la finalidad de determinar si dicha entidad, en el desarrollo de sus actividades cumple con las disposiciones de la LPDP y su reglamento.

4. A través de la Carta N.º 478-2022-JUS/DGTAIPD-DFI[5] del 19 de octubre del 2022, la DFI requirió a la administrada que informe en el plazo de diez (10) días hábiles lo siguiente:

   - ¿Cuál fue el procedimiento establecido para la entrega de los productos en el domicilio de la denunciante? Adjuntar evidencia.
   - Detallar los datos personales solicitados a la denunciante en su domicilio para la entrega de los productos, precisando si la toma fotográfica de su Documento Nacional de Identidad (DNI) fue de carácter obligatorio, y con qué finalidad fue solicitado.

5. Sin embargo, en el Acta de Notificación N.º 456658[6] el notificador consignó que la dirección es incorrecta, no existiendo el número del domicilio de la administrada.

6. Mediante Carta N.º 638-2022-JUS/DGTAIPD-DFI[7] del 28 de diciembre de 2022, la DFI reiteró a la administrada la información solicitada en la Carta N.º 478-2022-JUS/DGTAIPD-DFI. Asimismo, en el acuse de recepción el notificador consignó que dejó la documentación bajo puerta y efectuó la descripción del domicilio.

---

[3] Folios 012 a 018
[4] Folio 01
[5] Folios 019 a 21
[6] Folio 022
[7] Folios 023 a 026

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.

7. A través de la Carta N.º 084-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[8] notificada el 21 de febrero de 2023, la DFI reitera a la administrada el requerimiento de información que fue realizado a través de la Carta N.º 638-2022-JUS/DGTAIPD-DFI.

8. Mediante Carta N.º 119-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[9] notificada el 06 de marzo de 2023, la DFI reitera a la administrada el requerimiento de información que fue realizado a través de la Carta N.º 084-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.

9. Mediante proveído de 01 de marzo de 2023[10], la DFI dispone ampliar el plazo de fiscalización por cuarenta y cinco (45) días hábiles adicionales a la administrada, en la medida que se le ha reiterado el requerimiento de información.

10. El 02 de mayo de 2023, mediante Informe de Fiscalización N.º 124-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM[11], la analista legal de fiscalización de la DFI, por los argumentos que desarrolla 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, el mismo que se notifica a la administrada mediante Cédula de Notificación N.º 412-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[12], el 08 mayo de 2023.

11. El 08 de mayo de 2023, mediante escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 000193693-2023MSC[13], la administrada absuelve el requerimiento de información formulado mediante la Carta N.º 119-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.

12. El 13 de noviembre de 2023, por medio de la Resolución Directoral N.º 248-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[14], la DFI dispone el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a la administrada; resolución que fue notificada mediante Cédula de Notificación N.º 995-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[15], el 30 de enero de 2024.

13. El 06 de diciembre de 2023, mediante escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 000571855-2023MSC[16], la administrada presenta sus descargos.

14. El 29 de enero de 2024, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción N.º 011-2024-JUS/DGTAIPD-DFI[17], así como la Resolución Directoral N.º 028-2024-JUS/DGTAIPD-DFI[18] las cuales fueron notificadas a la administrada mediante Cedula de notificación N.º 091-2024-JUS/DGTAIPD-DFI el 30 de enero de 2024[19], remitiendo a la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante, la DPDP) los actuados para que resuelva en primera instancia el presente procedimiento administrativo sancionador.

---

[8] Folios 027 a 030
[9] Folios 031 a 033
[10] Folios 034 a 036
[11] Folios 037 a 043
[12] Folios 044 a 045
[13] Folios 046 a 057
[14] Folios 058 a 072
[15] Folios 073 a 076
[16] Folios 077 a 113
[17] Folios 114 a 130
[18] Folios 131 a 135
[19] Fojas 136 a 139

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.

II. Competencia

15. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.º 013-2017-JUS (en adelante ROF Minjusdh), la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.

16. 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

17. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).

18. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos y a iniciativa voluntaria por parte de la administrada[20], sin provenir del mandato de la autoridad a través de algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón[21].

19. En lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG[22], en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP[23].

---

[20] **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.

[21] MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

[22] **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.

[23] **Artículo 126.- Atenuantes.**
La colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones acompañado de acciones de enmienda se considerarán atenuantes. Atendiendo a la oportunidad del reconocimiento y a las fórmulas de enmienda, la atenuación permitirá incluso la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la Ley.

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

20. Por supuesto, la efectividad de los actos de enmienda mencionados, de acuerdo con el objetivo de las normas de protección de datos personales y del procedimiento administrativo, dependerá de su capacidad de diluir la trascendencia y los efectos antijurídicos de la conducta infractora, reparando la situación al punto de acercarla lo más posible al estado anterior al hecho infractor.

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

21. 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.*
> *(…)"*

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

> ***"Artículo 255.- Procedimiento sancionador***
> *Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:*
> *(…)*
> *5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.*
> *Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles."*

23. 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, situaciones que implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.

24. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora, así como puede efectuar una distinta evaluación de los hechos comprobados o inclusive, cuestionar estos hechos o evaluar situaciones que, si

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.

bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.

25. 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, teniendo en cuenta la su naturaleza no vinculante de dicho informe, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.

26. 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 el principio de predictibilidad o confianza legitima

27. Esta Dirección ve necesario tomar en cuenta también el principio de Predictibilidad o de Confianza Legítima del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG:

> ***"Principio de predictibilidad o de confianza legítima. -*** *La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.*
> *Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.*
> *La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables."*

28. Dicho principio establece una relación entre las actuaciones de la autoridad y las expectativas razonables de la administrada, siendo que estas últimas surgen a través de actos o pronunciamientos de las autoridades, ya sea en lo que respecta al otorgamiento de derechos, salvo que, por medio escrito, la autoridad opte por una conducta que se aparte de tal expectativa, motivadamente.

29. Una situación donde el cambio de criterios generen una contradicción como la mencionada, puede ser la concerniente a los informes de fiscalización, cuyos razonamientos y conclusiones contienen los hechos detectados en un determinado período conjuntamente con las consideraciones y la apreciación de quien lo suscribe, los mismos que son entendidos como criterio de la autoridad en el caso concreto una vez notificado el documento, generando con ello una certeza sobre su situación y los hechos detectados.

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.

30. Dichos factores que pueden variar tanto por el cambio de las circunstancias, análisis de hechos sobrevenidos o distintos, así como por el diferente punto de vista de quien desarrolle la función instructora, una vez finalizada la etapa de fiscalización.

31. En lo concerniente al caso, es conveniente revisar el contenido del Informe de Fiscalización N.º 124-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM[24], que se transcribe a continuación:

> *"(…)*
> ***A. SOBRE OBSTRUIR EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN FISCALIZADORA DE LA AUTORIDAD***
> *(…)*
> ***14.*** *Mediante Orden de Fiscalización N.º 116-2022-JUS/DGTAIPD-DFI (f. 01), la DFI en atención a la Resolución Directoral N.º 129-2022-JUS/DGTAIPD-DFI dispuso la realización de una fiscalización de oficio a* ***EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C.*** *debido a la denuncia presentada por la señora [redacted], con la finalidad de determinar si dicha entidad, en el desarrollo de sus actividades cumple con las disposiciones de la LPDP y su reglamento.*
>
> ***15.*** *Sobre el particular, es pertinente señalar que una de las funciones de la DFI está referida a fiscalizar por denuncia de parte los presuntos actos contrarios a lo establecido en la LPDP y su Reglamento, y en esa medida a solicitar la información relativa al tratamiento de datos personales o la documentación necesaria que estime oportuna al titular del banco de datos personales, al encargado o a quien resulte responsable para el desarrollo del procedimiento de acuerdo a lo establecido en el artículo 99° del Reglamento de la LPDP.*
>
> ***16.*** *En ese sentido, esta Dirección con la finalidad de recabar mayores elementos para analizar los hechos materia de denuncia, así como determinar si la entidad en el desarrollo de sus actividades cumple con las disposiciones de la LPDP y su reglamento, mediante Carta n.° 084-2023-JUS/DGTAIP-DFI notificada el 21 de febrero de 2023 a su domicilio fiscal ubicado Jr. Punkari Nro. 1740 Urb. Mangomarca, Distrito de San Juan de Lurigancho (f. 17 a 20), le trasladó copia de la denuncia, la Resolución Directoral nº 129-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, Orden de Fiscalización n.° 116-2022-JUS/DGTAIPD-DFI y le requirió a la administrada que informe lo siguiente: (i) Especifique cual fue el procedimiento establecido para la entrega de los productos en el domicilio de la denunciante. Adjuntar evidencia; y, (ii) Detallar los datos personales solicitados a la denunciante en su domicilio para la entrega de los productos, precisando si la toma fotográfica de su Documento Nacional de Identidad (DNI) fue de carácter obligatorio y con qué finalidad fue solicitado. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe la administrada no ha cumplido con absolver dicho requerimiento de información.*

[24] Folios 037 a 043

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.

> ***17.*** *En atención a ello, mediante Carta n.° 119-2023-JUS/DGTAIP-DFI notificada el 06 de marzo del 2023 a su domicilio fiscal ubicado Jr. Punkari Nro. 1740 Urb. Mangomarca, Distrito de San Juan de Lurigancho (f. 21 a 23 y 26), la DFI* ***reitera*** *el requerimiento de información a la administrada en un plazo de diez (10) días hábiles; sin embargo, tampoco cumplió con atender dicho requerimiento de información, lo cual constituye una obstrucción a la labor fiscalizadora de la Autoridad según la LPDP.*
>
> ***18.*** *Bajo ese contexto, esta Dirección advierte que, a pesar de haberse requerido a la administrada que especifique como fue el procedimiento de entrega de los productos en el domicilio de la denunciante, así como con qué finalidad se le efectuó la toma fotográfica a su Documento Nacional de Identidad (DNI) mediante las Cartas n.° 084-2023-JUS/DGTAIP-DFI y n° 119-2023-JUS/DGTAIP-DFI, estas no fueron atendidas, hecho que ha impedido a la Autoridad verificar el tratamiento de datos personales de la denunciante, como fue el proceso de entrega de los productos y con qué finalidad se efectuó la toma fotográfica a su DNI (recopilación de los datos personales), entre otros aspectos.*
>
> ***19.*** *Por lo que, el hecho señalado constituiría una presunta infracción* ***grave*** *tipificada en el literal f, inciso 2, del artículo 132° de la LPDP: "Obstruir el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad".*
>
> *(…)*
>
> ***VII. CONCLUSION***
>
> ***Primera. – EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C.*** *identificada con R.U.C. 20602135463, habría obstruido el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad al no haber atendido el requerimiento de información efectuado conforme a lo señalado en el artículo 111° del Reglamento de la LPDP. Hecho que constituiría una presunta infracción* ***grave****, según lo regulado en el literal f, inciso 2, del artículo 132° de la LPDP: "Obstruir el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad". (…)"*

32. De lo transcrito, se puede desprender que, en el informe de fiscalización, la recomendación formulada se refería a que habría obstruido el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad al no haber atendido el requerimiento de información efectuado conforme a lo señalado en el artículo 111° del Reglamento de la LPDP. Hecho que constituiría una presunta infracción grave, según lo regulado en el literal f, inciso 2, del artículo 132° de la LPDP*: "Obstruir el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad"* al no dar respuesta a requerimiento de información realizado mediante Cartas N.º 084-2023-JUS/DGTAIP-DFI y N.º 119-2023-JUS/DGTAIP-DFI, hecho que ha impedido a la Autoridad verificar el tratamiento de datos personales de la denunciante, como fue el proceso de entrega de los productos y con qué finalidad se efectuó la toma fotográfica a su DNI (recopilación de los datos personales).

33. En cuanto a lo expuesto en el citado informe, la administrada, el 08 de mayo de 2023, mediante escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 000193693-2023MSC,

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.

la administrada absuelve el requerimiento de información formulado mediante la Carta N.º 119-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.

34. Al respecto, es pertinente señalar que, la citada documentación fue entregada por la administrada como respuesta al contenido del Informe de Fiscalización N.º 124-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM[25], sin que se le haya remitido posteriormente a dicho acto alguna otra documentación en la cual, la DFI solicite información adicional o haga mayores indagaciones acerca del tratamiento de los datos personales materia de denuncia.

35. Entonces, pueden entenderse dos cosas a partir de tal situación:

- Debido al contenido del informe de fiscalización y ante la ausencia de cualquier otro requerimiento de la DFI, se generó la convicción que el examen del tratamiento de los datos personales materia de denuncia había sido dejado de lado, al no vincularse con algún indicio que haga recomendable el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
- Al respecto, la DFI solamente llegó a la conclusión de que la administrada habría obstruido el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad al no haber atendido el requerimiento de información efectuado conforme a lo señalado en el artículo 111° del Reglamento de la LPDP.

36. Seguido a lo detallado, esta Dirección aprecia que a través de la Resolución Directoral N.º 248-2023-JUS/DGTAIPD-DFI se inició el procedimiento administrativo sancionador a la administrada por haber realizado un tratamiento desproporcional de los datos personales de la denunciante y sus clientes, al fotografiar su Documento Nacional de Identidad – DNI, el cual contiene datos como el: “estado civil”, “CUI”, “sexo”, “fecha de nacimiento”, “foto”, “imagen de la huella dactilar”, “ubigeo”, “fecha de inscripción, emisión y caducidad”. Datos que no son necesarios, pertinentes ni adecuados para cumplir con la finalidad de entrega del producto adquirido vía online. Incumpliendo la obligación establecida en los artículos 7º y 28°, numeral 3) de la LPDP.

37. Se observa que en este caso, al formular la imputación sobre un hecho que no fue abordado en el informe de fiscalización, se vulnera la expectativa y razonable de la administrada, al haberse contrariado el criterio esbozado en tal informe y que fue puesto en conocimiento de la administrada, con lo que se configura la inobservancia de los principios **de predictibilidad y confianza legitima, así como del debido procedimiento.**

VI. Cuestiones en discusión

38. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:

Si la administrada habría realizado un tratamiento desproporcional de los datos personales de la denunciante, al fotografiar su Documento Nacional de Identidad – DNI, el cual contiene datos como el: “estado civil”, “CUI”, “sexo”, “fecha de nacimiento”, “foto”, “ubigeo”, “fecha de inscripción, emisión y caducidad”, “imagen

[25] Folios 037 a 043

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.

de la huella dactilar", en incumplimiento de la obligación establecida en los artículos 7º y 28°, numeral 3) de la LPDP, incurriendo en Infracción **leve** tipificada en el literal b, numeral 1, del artículo 132° del Reglamento de la LPDP: *"Recopilar datos personales que no sean necesarios, pertinentes ni adecuados con relación a las finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que requieren ser obtenidos"*.

VII. Análisis de la cuestión en discusión

39. Al respecto, en su escrito de mayo de 2023, la administrada señaló que solicitó a la denunciante su documento nacional de identidad (en adelante, DNI) para la entrega de los productos, siendo que, la toma o captura fotográfica de dicho documento es un procedimiento facultativo, en la cual se le pide al cliente que con su aprobación pueda mostrar el DNI o realizar de una toma o captura fotográfica con el producto materia de entrega, pues no es factible obligar al cliente a realizar estos actos, ya que la única finalidad con la que se tomaba la fotografía de dicho documento era para evitar el contacto con el personal y los posibles contagios en el contexto de la pandemia COVID – 19, lo cual tiene sustento en el protocolo que tenía implementado para la entrega de productos a domicilio durante el contexto de la pandemia COVID – 19.

40. De la revisión al documento "Instructivo entrega de pedidos al cliente"[26], se advierte que, en el literal i) del acápite descripción, la administrada señala, entre otros que, en el procedimiento de entrega del pedido al cliente se tomará una foto del DNI, o se tomará una fotografía del cliente con el pedido.

41. Según dicho protocolo, forma parte del procedimiento de entrega la solicitud del DNI físico de los clientes, que incluye a la denunciante, a fin de fotografiar dicho documento, con lo que recopiló el estado civil; CUI; sexo; fecha de nacimiento; foto; Ubigeo; fecha de inscripción, emisión y caducidad del DNI de los clientes, generándoles un riesgo y afectación a la protección de sus datos, pues han perdido el control de la información contenida en su DNI.

42. Si bien la administrada ha señalado que se trataba de un protocolo facultativo (fotografiar el DNI), dicha afirmación no concuerda con lo expuesto por la denunciante, toda vez que, en los correos adjuntos a su denuncia, la propia administrada afirma que la toma o captura fotográfica al DNI es parte de sus protocolos para corroborar quién recibe el pedido (hecho que concuerda con lo expuesto con el documento "Instructivo entrega de pedidos al cliente") y también para los casos de clientes que no desean firmar o tener contacto con lápices que le entregue el repartidor.

43. Por ende, la conducta cometida por la administrada, estaría contraviniendo el principio de proporcionalidad del artículo 7 de la LPDP, así como la obligación establecida en el artículo 28° de la LPDP que indica que: "*El titular y el encargado de tratamiento de datos personales, según sea el caso, tienen las siguientes obligaciones (…): 3) Recopilar datos personales que sean actualizados,*

[26] Folios 053 a 056

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.

necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se hayan obtenido".

44. Sin embargo, esta Dirección también debe tomar en cuenta que pese a su carácter preliminar respecto de la resolución de inicio de procedimiento sancionador, el Informe de Fiscalización N.º 124-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM incorpora un criterio que, al ser notificado, transmite un criterio con el cual la administrada puede determinar sus actuaciones posteriores, ya sea para subsanar las observaciones halladas, mantener conductas no cuestionadas, contradecir las conclusiones o remitir la información que no pudo alcanzar en su debido momento.

45. Por ello, de acuerdo con la segunda cuestión previa de esta resolución directoral, para revertir un criterio o aclararlo, en caso de que pueda ser confuso, es necesario efectuar acciones indagatorias o confirmatorias de los hechos antes analizados y, primordialmente, dejar conocer a la administrada tales variaciones de los hechos y criterios que está ya conoció, a fin de que ejerza su derecho de defensa o de presentar argumentos.

46. La Resolución Directoral N.º 248-2023-JUS/DGTAIPD-DFI incorpora un cambio de criterio contrario a la expectativa que la administrada razonablemente generó con el Informe de Fiscalización N.º 124-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM (como última manifestación de la DFI antes del inicio de este procedimiento), sobre el cual no tuvo cómo conocer y, por ende, cómo ejercer su defensa.

47. En tal sentido, esta Dirección considera que debe declararse infundada la imputación efectuada.

48. Más allá de lo señalado al respecto, corresponde exhortar a la administrada para que, en sus procedimientos de entrega de productos, evite tomar imágenes de los DNI de las personas que reciban tales bienes, limitándose a su sola revisión para confirmar la identidad de estas, apuntando los datos en el correspondiente cargo de recepción o guía de remisión.

49. Es pertinente advertir que el presente procedimiento administrativo se inició en atención a la denuncia, que reportó el caso particular de la denunciante, por lo que en caso de producirse un hecho similar posteriormente, este puede ser objeto de fiscalización por parte de la DFI, de oficio o atendiendo a una denuncia y de ser el caso, iniciarse un procedimiento administrativo sancionador, en ejercicio de las funciones establecidas en el artículo 75 del ROF Minjusdh.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar infundada la imputación efectuada contra **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C**., por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el literal b), numeral 1, del artículo 132° del del Reglamento de la LPDP.

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.

Artículo 2.- Informar a **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C**. que, contra la presente resolución directoral, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación[27].

Artículo 3.- Exhortar a **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C** a no tomar imágenes de los DNI de las personas a las que entrega sus productos, y de ser el caso, eliminar las imágenes de DNI que hubiera obtenido.

Artículo 5.- Notificar a **EMPRESA DE TRANSPORTES GRUPO ANDINO S.A.C.** la presente resolución directoral.

Artículo 6.- Notificar a la señora [redacted] la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/aarm

[27] **Artículo 218. Recursos administrativos**
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración
b) Recurso de apelación
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

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