



Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
102-2023-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 24 de julio de 2024

VISTOS:

El Informe N° 188-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 6 de noviembre de 2023¹, 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

- El 10 de mayo de 2022, se presentó una denuncia contra Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, la administrada) en la que reporta que esta había emitido una tarjeta de crédito a su nombre, sin su solicitud ni consentimiento, registrando datos personales erróneos, lo que le impidió contactarse adecuadamente con él, para luego solicitar el acceso a sus datos para contactarlo e informarle sobre la emisión de la mencionada tarjeta de crédito, sin que se le atendiera en el plazo previsto; inobservando con ello, los principios de Consentimiento y Calidad de los artículos 5, 8 y 18 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), así como el artículo 55 del reglamento de dicha ley, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP)².
- Mediante la Carta N° 262-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de junio de 2022³, se corrió traslado de la denuncia a la administrada y se le requirió indicar lo siguiente:
 - Si el denunciante es su cliente y con que datos personales cuenta.
 - Si ha celebrado con el denunciante algún contrato de tarjeta de crédito o débito, la fecha de contratación, de qué manera se realizó dicha contratación y cuáles fueron las medidas seguridad aplicadas.
 - Cómo obtuvo el correo electrónico y número de teléfono actual del denunciante.

¹ Folios 327 al 398

² Folios 1 al 14

³ Folios 15 al 18

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Si ha cumplido con atender el derecho de acceso del denunciante
3. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 261758 del 11 de julio de 2022⁴, la administrada dio respuesta a lo solicitado:
- El denunciante no es su cliente, no ha suscrito un contrato de tarjeta de crédito o débito con nuestra entidad.
 - Se brindó dichos datos personales y el consentimiento para su tratamiento con fecha 27 de julio de 2021, a través del *checkbox* del programa "CMR Puntos" de la página web de Saga Falabella, en el formulario que fue llenado por el tercero.
 - Cumplieron con atender el pedido de acceso del denunciante, del 3 de mayo de 2022 y el correo de su respuesta fue enviado el 12 de mayo de 2022, a nueve días calendario.
4. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 261791 del 11 de julio de 2022⁵, la administrada complementó la información brindada.
5. Con la Orden de Visita de Fiscalización N° 067-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 26 de julio de 2022⁶, se dispuso efectuar una visita de fiscalización al establecimiento de la administrada.
6. En la primera visita de fiscalización, realizada el 10 de agosto de 2022, el personal fiscalizador consignó en el acta respectiva lo siguiente: *"(...) las personas encargadas de brindar información y atención no se encontraban en la sede visitada, motivo por el cual se programa la siguiente visita de fiscalización para el día 15 de agosto de 2022 a horas 9:30 AM en esta misma sede"*.
7. El 15 de agosto de 2022 tuvo lugar la segunda visita de fiscalización, tomándose nota en el acta de fiscalización de los siguientes hallazgos⁸:
- El denunciante está registrado en el banco de datos personales "Clientes del programa de lealtad CMR puntos" desde el 27 de julio de 2021, con los siguientes datos personales: DNI, número celular _____), correo personal _____) y registros de acumulación de puntos de dos fechas.
 - Se indicó que el denunciante se adhirió al mencionado programa, marcando el *checkbox* opcional "Acepto los términos y condiciones para acceder al programa CMR puntos".
 - Manifiestan también que se le hizo llegar al denunciante los términos y condiciones del programa, en el que se detalla la posibilidad de que sus datos personales vayan a ser empleados por "empresas Falabella".

⁴ Folios 20 al 26

⁵ Folios 28 al 30

⁶ Folio 31

⁷ Folios 32 al 37

⁸ Folios 38 al 55

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

8. En la siguiente visita de fiscalización del 18 de agosto de 2022⁹, se anotó lo siguiente:
- Se verificó que el 3 de marzo de 2022, se solicitó mediante el formulario web "Solicitud de tarjeta de crédito" una tarjeta a nombre del denunciante.
 - Se indicó que para la autenticación de identidad, solo se utilizan las reglas de validación de prevención de fraudes definidas por ellas mismas, realizando tres preguntas provistas por el sistema de verificación provisto por Equifax (con las que basta responder adecuadamente a dos de ellas, para validar la identidad); siendo este un servicio tercerizado.
 - A través de la plataforma ID Validator de Equifax, se registraron tres respuestas correctas para la afiliación del denunciante, para luego enviarle el contrato al correo electrónico _____, activándose una línea de crédito que se le adjudicó.
 - Indicaron también que desde mayo de 2022, para el alta de afiliación, se requiere la verificación dactilar, a fin de permitir el uso de la tarjeta de crédito, debido a que la regulación sectorial vigente hasta entonces, no exigía la validación biométrica, ni lo es en el momento (Resolución SBS N° 504-2021).
 - Se informó que una vez recibidos los reclamos del denunciante, se anuló la mencionada tarjeta y se devolvió los consumos no reconocidos, así como la rectificación del reporte crediticio en la base de datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante, SBS).
9. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 325526-2022MSC del 23 de agosto de 2022¹⁰, la administrada remitió documentación requerida durante la visita de fiscalización: Contrato con las empresas Equifax e Intico (encargada de comunicaciones con titulares de tarjetas de crédito), contrato de afiliación de tarjeta de crédito, políticas de gestión de accesos de los sistemas SAT y SFC, así como los flujos de otorgamiento de tarjetas y atención de solicitudes de derechos ARCO.
10. Por medio de la Carta N° 422-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 22 de septiembre de 2022¹¹, se solicitó a la administrada indicar si informaron al denunciante lo establecido en el artículo 18 de la LPDP al momento que interpuso los reclamos.
11. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 395874-2022MSC del 10 de octubre de 2022¹², la administrada informó que dicha obligación se cumplió al momento de que se obtuvo el consentimiento del denunciante.
12. En el Informe Técnico N° 146-2022-DFI-VFDJCV del 16 de noviembre de 2022¹³, se detallaron los hallazgos de dicha visita de fiscalización, concluyendo al respecto que la administrada no cumplía con establecer y/o implementar los procedimientos de identificación y/o autenticación suficientes para restringir los accesos no autorizados (servicio de validación de identidad "Buró Equifax") de los solicitantes de tarjeta de crédito mediante su servicio de "solicitud de tarjeta de crédito"

⁹ Folios 56 al 125

¹⁰ Folios 127 al 179

¹¹ Folios 191 al 196

¹² Folios 198 al 200

¹³ Folios 201 al 214

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

ofrecido en su sitio web <https://www.solicitudes.bancofalabella.pe>, incumpliendo con lo establecido en el artículo 39 del Reglamento de la LPDP.

13. En el Informe de Fiscalización N° 318-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM del 24 de noviembre de 2022¹⁴, la Analista Legal de Fiscalización de la DFI determinó con carácter preliminar las circunstancias que justifican la instauración de un procedimiento administrativo sancionador contra la administrada por el incumplimiento de lo dispuesto en la LPDP y su reglamento, incurriendo en infracciones tipificadas en el artículo 132 de dicho reglamento.
14. Dicho informe fue notificado a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 977-2022-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁵.
15. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 1009048 del 25 de mayo del 2023¹⁶, el denunciante manifestó su desistimiento del procedimiento y de la pretensión que se concretaba con su denuncia.
16. El 17 de julio de 2023, personal de la DFI ingresó al sitio web , a fin de verificar su política de privacidad¹⁷.
17. Mediante la Resolución Directoral N° 186-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de agosto de 2023¹⁸, la DFI dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador a la administrada por haber incurrido en los siguientes presuntos hechos infractores:
 - **Hecho imputado N° 1:** Haber realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante, al no rectificar o modificar los datos personales, conociendo su inexactitud, quebrantando el principio de Calidad desarrollado en los artículos 8 y en el numeral 6 del artículo 28 de la LPDP; lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del reglamento de dicha ley.
 - **Hecho imputado N° 2:** No haber atendido de forma integral la solicitud de derecho de acceso a los datos personales presentada por el denunciante, en incumplimiento del artículo 19 de la LPDP y de los artículos 55, 57 y 61 de su reglamento; omitiendo con ello, además, informar los pormenores del tratamiento detallados en el artículo 18 de dicha ley; lo que configuraría de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 dicho reglamento.
 - **Hecho imputado N° 3:** No haber contado con las medidas de seguridad necesarias para el tratamiento de datos personales del denunciante, al permitir que un tercero suplante su identidad y contrate la tarjeta de crédito CMR, en el sitio web <https://www.solicitudes.bancofalabella.pe>, en incumplimiento de los artículos 9 y 16 de la LPDP, así como del 10 y 39 del reglamento de dicha ley; lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 dicho reglamento.

¹⁴ Folios 215 al 241

¹⁵ Folios 242 al 249

¹⁶ Folios 251 al 252

¹⁷ Folios 253 al 260

¹⁸ Folios 261 al

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

18. Dicha resolución fue notificada a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 785-2023-JUS/DGTAIPD-DFI el 24 de agosto de 2022¹⁹.
19. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 429274-2023MSC del 18 de septiembre de 2023²⁰, la administrada reconoció su responsabilidad sobre los hechos imputados y señaló lo siguiente:
- El 21 de diciembre de 2022, se firmó una transacción extrajudicial con el denunciante, mediante la cual le informaron que se extornaron las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito y se procedió a cerrar la misma, deteniendo toda gestión de cobranza, ante lo cual, el denunciante se mostró conforme.
 - Fueron víctimas de un fraude cibernético y ha interpuesto una denuncia penal en busca de responsables; por lo que, al tomar conocimiento del hecho, reconocimos el mismo y desplegamos las medidas correctivas del caso.
 - Sobre la primera imputación, señalan que el denunciante otorgó su consentimiento para que los datos brindados sean utilizados incluso para gestiones de cobranza, por lo que pese a haber sido obtenida mediante fraude por un tercero de acuerdo con su política, estaban autorizados a realizar la gestión de cobranza con los datos personales obtenidos.
 - Han implementado como medidas de seguridad para autenticación de la identidad, mecanismos biométricos con el uso de huellas dactilares.
 - La colaboración mediante la atención de los requerimientos de información, las acciones de enmienda sobre la tarjeta, desvincular al denunciante de la cobranza también podrán considerarse como atenuante, lo cual permitirá la reducción motivada de la sanción de acuerdo con el numeral 2 del artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, la LPAG).
20. El 30 de octubre de 2023, personal de la DFI tuvo acceso a la Política de Privacidad del programa "CMR Puntos"²¹.
21. Con el Informe N° 188-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI remitió 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, DPDP) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer las siguientes sanciones:
- Multa de una coma cincuenta y dos unidades impositivas tributarias (1,52 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
 - Multa de cinco coma veinticinco unidades impositivas tributarias (5,25 UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

¹⁹ Folios 292 al 297

²⁰ Folios 299 al 320

²¹ Folios 321 al 326

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Multa de una coma cincuenta y dos unidades impositivas tributarias (1,52 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
- 22. Con la Resolución Directoral N° 243-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 6 de noviembre 2023²², la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
- 23. Dichos documentos fueron notificados a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 967-2023-JUS/DGTAIPD-DFI²³.
- 24. Mediante la Resolución Directoral N° 1115-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP del 10 de abril de 2024, se dispuso ampliar el plazo de caducidad por tres meses, desde el 24 de mayo de 2024²⁴, siendo esta notificada por medio de las Cédulas de Notificación N° 470, 471 y 472-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP.
- 25. El 31 de julio de 2024, personal de esta Dirección accedió a la "Política de Privacidad del Programa 'CMR Puntos'", a fin de verificar su contenido²⁵.

II. Competencia

- 26. 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.
- 27. En tal sentido, la autoridad que debe conocer el presente procedimiento sancionador, a fin de emitir resolución en primera instancia, es el Director de Protección de Datos Personales.

III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

- 28. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 de la LPAG, en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
- 29. 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 administrada²⁶, sin provenir del mandato de la autoridad a través de

²² Folios 399 al 403

²³ Folios 404 al 408

²⁴ Folios 409 al 411

²⁵ Folios 412 al 417

²⁶ Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

(...)

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón²⁷.

30. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG²⁸, 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 LPDP²⁹.
31. 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

32. 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.

(...)"

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

"Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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 cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

²⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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."

34. 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.
35. 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 bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.
36. 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.
37. 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 desistimiento del denunciante y la continuidad las acciones de fiscalización e instrucción

38. El 25 de mayo de 2023, la administrada informa acerca del desistimiento del procedimiento y de la pretensión que se concretaba con su denuncia, de acuerdo con el artículo 200 de la LPAG, que se transcribe a continuación:

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

"Artículo 200.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión

200.1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

200.2 El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

200.3 El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

200.4 El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

200.5 El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

200.6 La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

200.7 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento."

39. Siguiendo lo transcrito, el desistimiento afecta únicamente la esfera del denunciante, vale decir, su interés individual y el procedimiento emprendido para su satisfacción, sin que ello afecte los derechos de terceros ni el interés general, este último, preservado a través de las acciones de fiscalización e instrucción.
40. Dichas acciones, además, deben ser comprendidas como parte de las funciones de DFI, derivadas de la LPDP, que en su artículo 33 establece lo siguiente:

"Artículo 33. Funciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales

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

(...)

17. Velar por el cumplimiento de la legislación vinculada con la protección de datos personales y por el respeto de sus principios rectores.

(...)

19. Supervisar la sujeción del tratamiento de los datos personales que efectúen el titular y el encargado del banco de datos personales a las disposiciones técnicas que ella emita y, en caso de contravención, disponer las acciones que correspondan conforme a ley.

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

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

41. Dichas disposiciones encuadran con lo establecido en la LPAG, en sus artículos 239 y 240, transcritos a continuación:

"Artículo 239.- Definición de la actividad de fiscalización

239.1 La actividad de fiscalización constituye el conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria, contratos con el Estado u otra fuente jurídica, bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo, de gestión del riesgo y tutela de los bienes jurídicos protegidos. Solamente por Ley o Decreto Legislativo puede atribuirse la actividad de fiscalización a las entidades. Por razones de eficacia y economía, las autoridades pueden coordinar para la realización de acciones de fiscalización conjunta o realizar encargos de gestión entre sí.

239.2 Independientemente de su denominación, las normas especiales que regulan esta función se interpretan y aplican en el marco de las normas comunes del presente capítulo, aun cuando conforme al marco legal sean ejercidos por personas naturales o jurídicas privadas.

Artículo 240.- Facultades de las entidades que realizan actividad de fiscalización

240.1 Los actos y diligencias de fiscalización se inician siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada o por denuncia.
(...)"

42. Las disposiciones citadas delinean la discrecionalidad de la administración respecto de las funciones fiscalizadoras que se le hayan encomendado a nivel legal, explicando que las mismas pueden ejecutarse bien en atención a una denuncia, sin perjuicio de que haya un desistimiento con el del presente caso, pudiendo continuarse en caso de que se detecten incumplimientos de obligaciones normativas de interés público, el que requiere de una actividad permanente de control, como señala Bermejo Vera³⁰.
43. Debe entenderse que las cuestiones reportadas en la denuncia solo activan la función fiscalizadora, a fin de que se detecte el origen y pormenores de los hechos reportados, sin que tal reporte tenga algún efecto vinculante sobre el ejercicio de tal función, vale decir, que no necesariamente debe limitarse a lo que ella, pudiendo ser objeto de fiscalización cualquier otro incumplimiento de la LPDP y su reglamento, en el caso de la DFI, ni al interés del denunciante, que corresponde distinguir la concreción de tales funciones de carácter público.

VI. Cuestiones en discusión

44. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
- Si la administrada es responsable por los siguientes presuntos hechos infractores:

³⁰ BERMEJO VERA, José: "La administración inspectora", en *Revista de Administración Pública*, N° 147, septiembre-diciembre 1998.

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Haber realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante, al no rectificar o modificar los datos personales, conociendo su inexactitud, quebrantando el principio de Calidad desarrollado en los artículos 8 y 28, numeral 6, de la LPDP.
 - No haber atendido de forma integral la solicitud de derecho acceso a los datos personales presentada por el denunciante, en incumplimiento del artículo 19 de la LPDP y de los artículos 55, 57 y 61 de su reglamento; omitiendo con ello, informar los pormenores del tratamiento detallados en el artículo 18 de dicha ley.
 - No haber contado con las medidas de seguridad necesarias para el tratamiento de datos personales del denunciante, al permitir que un tercero suplante su identidad y contrate la tarjeta de crédito CMR, en el sitio web <https://www.solicitudes.bancofalabella.pe>, en incumplimiento de los artículos 9 y 16 de la LPDP, así como del 10 y 39 del reglamento de dicha ley.
- En el supuesto de resultar responsable en cada caso, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, según lo previsto en el numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.
 - Determinar la multa que corresponde imponer en cada caso, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

VII. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el incumplimiento del principio de Calidad en la recopilación de los datos personales de abonados

45. La Constitución Política del Perú, establece en su artículo 2, numeral 6, que toda persona tiene derecho "a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar", es decir toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, y por lo tanto a la protección de sus datos personales.
46. El Tribunal Constitucional, máximo intérprete de la Constitución Política del Perú, ha definido el derecho a la autodeterminación informativa en la sentencia recaída en el Expediente N° 04739-2007-PHD/TC, de la siguiente forma:

"el derecho a la autodeterminación informativa consiste en la serie de facultades que tiene toda persona para ejercer control sobre la información personal que le concierne, contenida en registros ya sean públicos, privados o informáticos, a fin de enfrentar las posibles extralimitaciones de los mismos. Se encuentra estrechamente ligado a un control sobre la información, como una autodeterminación de la vida íntima, de la esfera personal. Mediante la autodeterminación informativa se busca proteger a la persona en sí misma, no únicamente en los derechos que conciernen a su esfera personalísima, sino a la persona en la totalidad de ámbitos; por tanto, no puede identificarse

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

con el derecho a la intimidad, personal o familiar, ya que mientras éste protege el derecho a la vida privada, el derecho a la autodeterminación informativa busca garantizar la facultad de todo individuo de poder preservarla ejerciendo un control en el registro, uso y revelación de los datos que le conciernen (...). En este orden de ideas, el derecho a la autodeterminación informativa protege al titular del mismo frente a posibles abusos o riesgos derivados de la utilización de los datos, brindando al titular afectado la posibilidad de lograr la exclusión de los datos que considera "sensibles" y que no deben ser objeto de difusión ni de registro; así como le otorga la facultad de poder oponerse a la transmisión y difusión de los mismos"

47. Por su parte, la LPDP tiene como objeto, conforme con su artículo 1, "garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen".
48. Entre los principios rectores del tratamiento de datos personales, que establecen mínimos de licitud que deben guardar las actividades de tratamiento a fin de garantizar los derechos de los titulares de tales datos, se encuentra el principio de Calidad, con el siguiente texto:

"Artículo 8. Principio de calidad

Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento."

49. El precepto transcrito se dirige, por un lado, a preservar la correspondencia entre el dato consignado en el soporte respectivo y la realidad de la persona a la cual corresponden y/o se asignan en un determinado contexto; resguardando con ello la capacidad de identificar o hacer identificable a esta persona, característica de lo que se tiene definido como "dato personal" en el artículo 2 de dicha ley:

"Artículo 2. Definiciones

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

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

50. Asimismo, con el principio de Calidad también se busca preservar la utilidad del dato personal para las finalidades de su tratamiento, al mantener su congruencia con la realidad de sus titulares en el presente, demanda que se limite a lo necesario y adecuado para cumplir con tales finalidades, y por otro lado, corregir o actualizar la información que no corresponda a la realidad de su titular, cuando se tenga conocimiento.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

51. Al pertenecer estos datos registrados a una persona específica, deben consistir en información verídica y actual que lo identifique o haga identificable, que sea suficiente para las finalidades mencionadas y se someta a tratamiento durante un tiempo que no exceda lo necesario.
52. El denunciante reportó que la administrada había emitido una tarjeta de crédito a su nombre, sin haberla solicitado, y registrando datos personales que no le correspondían, con lo que no se le pudo poner en conocimiento las transacciones que se efectuaron a su nombre, lo cual se debió a que un tercero utilizó sus datos personales para obtener una tarjeta de crédito, presuntamente sin haber verificado adecuadamente su identidad.
53. Durante la visita de fiscalización de agosto, se verificó que en efecto, hubo una adhesión al programa "CMR puntos" utilizando la identidad del denunciante el 3 de marzo de 2022, acompañando su anotación con datos de contacto que no le correspondían, validándose su identidad con la respuesta a tres preguntas del sistema de autenticación provisto por Equifax utilizado para las solicitudes de afiliación a través del mencionado sitio web.
54. Sobre el proceso de autenticación de identidad mencionado, en el Informe Técnico N° 164-2022-VFDJCV se consignó lo siguiente:

"31. Tras completar las tres primeras fases, se requiere completar las validaciones de identidad: deben cumplirse dos condiciones i) las 'reglas de validación de prevención de fraudes' (definidas por la entidad), y ii) la resolución de 3 preguntas aleatorias provistas por el 'Buró Equifax' (preguntas de identificación personal provistas por un tercerizador), dichas validaciones eran evaluadas y, de ser aprobadas, se otorgaba una tarjeta de crédito a nombre del solicitante.

32. Sobre el Buró Equifax, la entidad fiscalizada manifiesta que el servicio de autenticación es un servicio de terceros contratado, que brinda una herramienta de autenticación basado en la respuesta correcta de preguntas validadoras de selección múltiple: la plataforma provee de 3 preguntas aleatorias, si el usuario responde 2 de ellas de manera correcta, la identidad es confirmada. La entidad fiscalizada proporcionó el 'Contrato de prestación de servicios de Id Validator (validador de identidad)' (fs. 129 a 144) en la que se definen los antecedentes y el objeto del contrato.

(...)

34. Al realizar la búsqueda de las preguntas de validación de identidad en la plataforma 'Id Validator', se verificó que, durante la solicitud de la tarjeta de crédito a nombre del denunciante, se registraron 3 preguntas completadas correctamente a: i) ¿Tiene o ha tenido un crédito hipotecario (entre noviembre 2021 y enero 2022) con la entidad? ii) ¿Tiene o ha tenido un crédito hipotecario (entre noviembre 2021 y enero 2022)? y iii) ¿tiene o ha tenido tarjetas de crédito (entre noviembre 2021 y enero 2022)? (f. 065) y que las tres preguntas habían sido contestadas positivamente, definiendo como resultado 'aprobada'.

(...)

43. Referente al mecanismo de validación denominado "Buró Equifax", se verificó que no cuenta con una correcta y suficiente implementación de

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

medidas de seguridad, ya que se evidenció que la información necesaria (datos personales) para vulnerar el procedimiento de 'validación de identidad' puede ser obtenida de forma pública, y no asegura realmente la identidad del solicitante, configurando un riesgo potencial de suplantación de identidad o fraude, el cual se evidencia mediante el otorgamiento de la tarjeta de crédito a nombre del denunciante, y que, luego de las 'validaciones realizadas', la solicitud de reclamo del denunciante fue considerada como procedente."

55. Al respecto, en el Informe de Fiscalización N° 318-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM se consignó lo siguiente:

"25. En efecto, conforme del análisis desarrollado en los numerales precedentes, se colige que en el presente caso, lo que se ha realizado es una contratación fraudulenta de tarjeta de crédito por parte de un tercero a través de la página web <https://www.solicitudes.bancofalabella.pe>, toda vez que, habría consignado para dicha solicitud el DNI del denunciante de manera correcta pero otros datos que no correspondían al denunciante como el correo electrónico y número de teléfono, así como la dirección de forma incompleta.

26. Ahora bien, para efectos de determinar si las actuaciones de la entidad fiscalizada, como responsable del tratamiento, se encuentran dentro del marco de lo establecido de la LPDP y su reglamento, se debe relieves que el denunciante en el banco de datos de 'clientes del programa de lealtad CMR Puntos' figura con los datos personales: DNI: 3 número de celular

1 y correo personal; 1, sin embargo, al solicitar un tercero de forma fraudulenta la tarjeta de crédito a nombre del denunciante consignó en la solicitud los datos personales: número de celular 2, correo electrónico n y dirección

domiciliaria ex fundo San Bartolomé Chacacayo, Lima, Lima, que no correspondían al denunciante, lo cual no fue verificado por el Banco Falabella Perú S.A., sin embargo, para realizar la cobranza de la deuda envió mensajes de texto a los números de celular 2 y 1, siendo este último el número correcto del denunciante (f. 62).

27. Aunado a ello, se constata que las Hojas de Reclamación/Requerimiento donde presentó sus reclamos el denunciante referente a la indebida afiliación y su solicitud del ejercicio de su derecho de acceso que obran a folios 12 y 14 del expediente, se visualizan los datos del número de celular 2, correo electrónico 1, 7, n que el denunciante no reconoce

como suyos, y la dirección domiciliaria ex fundo San Bartolomé Chacacayo, Lima, Lima, observándose que se encuentra incompleta, asimismo, la carta de fecha 12 de mayo de 2022, que atiende el derecho de acceso, señala la información que tiene registrada del denunciante: número de celular 2, correo electrónico n (desconocidos por

el denunciante) y la dirección domiciliaria incompleta (f. 78), y la carta de fecha 05 de octubre de 2022, donde señala que complementa la respuesta con la información que ha obtenido del Programa CM Puntos, sin perjuicio de la información que se le brindó el 12 de mayo de 2022 -la cual no es veraz-, lo cual evidencia que Banco Falabella Perú S.A no ha cumplido con su obligación de suprimir y/o sustituir los datos del denunciante pese a tener conocimiento de su carácter inexacto o incompleto en su reclamo presentado el 03 de mayo del presente."

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

56. La imputación correspondiente incluyó en la Resolución Directoral N° 186-2023-JUS/DGTAIPD-DFI lo siguiente:

“y. En efecto, se advierte que la administrada, el 27 de julio de 2021, recopiló los datos personales del denunciante, con la finalidad de asociarlo al programa lealtad CMR Puntos, sin embargo, con fecha 03 de marzo de 2022, teniendo conocimiento del carácter inexacto de los datos personales del denunciante, realizó el tratamiento para la afiliación de una tarjeta de crédito, en la medida que no validó los datos personales, tampoco se observa, que pese al conocimiento de carácter erróneo, inexacto o ambiguo de los datos, al existir dos registros distintos, la administrada, haya informado al titular sobre esta incongruencia, a fin de que sea el mismo denunciante, antes de la afiliación, quien valide si son datos que le corresponden o no.

z. Por tanto, no ha cumplido en suprimir y/o sustituir, los datos personales inexactos objeto de tratamiento, ya que los datos personales registrados para la afiliación de la tarjeta de crédito tales como número telefónico, correo electrónico y dirección domiciliaria no obedecen a la situación real del denunciante, no son ciertos, ni correctos, y tenía conocimiento de la inexactitud al tener dos registros distintos, lo que no fue comunicado al denunciante.”

57. Entonces, el hecho presuntamente infractor objeto de imputación consiste en un registro doble de datos de contacto del denunciante, siendo el más reciente el realizado para obtener la tarjeta de crédito no reconocida, que se hizo con información discordante con el registro que el propio denunciante realizó para su afiliación al programa “CMR Puntos”, que no se corrigió posteriormente, permitiendo que entre marzo y mayo de 2022 se realicen transacciones con la mencionada tarjeta de crédito sin conocimiento del denunciante.
58. En sus descargos, la administrada señaló haber sido víctima de fraude cibernético, por lo cual inhibieron las acciones de cobranza al denunciante, así como interpusieron una denuncia penal; a su vez, tomaron medidas correctivas para complementar su reconocimiento, como la implementación de la validación con huella dactilar, de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de mayo de 2022.
59. Al respecto, queda en evidencia para esta Dirección que la acción infractora se consuma desde el momento en que se efectúa el doble registro, se mantiene desde marzo de 2022 y a partir de él, se realizan gestiones de cobranza que no tienen respuesta del denunciante, pues se comunican a contactos que no le corresponden, considerando que el riesgo del tratamiento inadecuado de sus datos personales de este surge desde el primer momento y continúa ante la no corrección de la información registrada.
60. Cabe señalar también que el sistema provisto por Equifax, para la validación de identidad de los solicitantes de tarjetas de crédito, carece de la especificidad suficiente para individualizar al solicitante, pues las preguntas formuladas son generales, pueden ser respondidas de la misma forma por varias personas distintas y al solo tener que responder dos de ellas, incrementa la posibilidad de

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

que se suplante la identidad de alguien cuyos datos identificativos se conocen y cuya información crediticia coincide.

61. De lo expuesto, se desprende que la administrada tomó conocimiento del hecho infractor y adoptó medidas para atender lo relativo a los consumos no reconocidos por el denunciante; sin embargo, no remitió medio probatorios concernientes a la corrección del segundo registro de datos de contacto de este, empleados para la obtención fraudulenta de la tarjeta de crédito involucrada, con lo que la cuestión de fondo de la presente infracción no se ha corregido completamente.
62. En tal sentido, como único factor atenuante, debe evaluarse el reconocimiento expreso de la responsabilidad por la infracción.
63. Por consiguiente, la administrada es responsable por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, debiendo imponerse la multa obedeciendo a las condiciones descritas en los considerandos anteriores.

Sobre el incumplimiento de la atención oportuna del ejercicio de los derechos del titular de los datos personales, en inobservancia de los artículos 18 y 19 de la LPDP

64. Para facilitar el control del tratamiento de los datos personales por parte de sus titulares, la LPDP contempla en su Título III, los derechos que este puede ejercer:
 - Derecho de información del titular de datos personales (artículo 18 de la LPDP)
 - Derecho de acceso del titular de datos personales (artículo 19 de la LPDP)
 - Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión (artículo 20 de la LPDP)
 - Derecho a impedir el suministro (artículo 21 de la LPDP)
 - Derecho de oposición (artículo 22 de la LPDP)
 - Derecho al tratamiento objetivo (artículo 22 de la LPDP)
65. Para el cumplimiento del derecho-deber de informar, la LPDP establece en su artículo 18, lo siguiente:

“Artículo 18. Derecho de información del titular de datos personales

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

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

*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.
(...)"*

66. De la norma citada, se desprende que los titulares de los datos personales tienen derecho a ser informados sobre el tratamiento que se realizará sobre su información personal, debiendo pormenorizarse sobre factores como la identidad y domicilio del titular del banco de datos, la finalidad de la recopilación, los datos personales de obligatoria entrega para efectuar el tratamiento, las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo, la transferencia y destinatarios de los datos personales, el banco de datos en donde se almacenarán los datos personales el tiempo de conservación de los datos personales y el procedimiento para el ejercicio de sus derechos.
67. Asimismo, el artículo señalado establece las características formales de tal información, debiendo ser esta detallada, sencilla, expresa, inequívoca y proporcionada de manera previa a su recopilación.
68. Como correlato del derecho de información, dicho artículo presenta una obligación que debe cumplir el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, consistente en brindar la información referida en el considerando anterior; tanto en aquellos casos que se encuentre obligado a solicitar el consentimiento del titular del dato personal, de acuerdo al artículo 5 de la LPDP, como en los que no se requiere el consentimiento por existir otra circunstancia de legitimación que exceptúe de tal obligación, de acuerdo al artículo 14 de la LPDP (que solo exonera de la obligación de solicitar el consentimiento, mas no de cumplir con otras disposiciones, como el deber de informar).
69. Respecto del ejercicio del derecho de acceso, la LPDP establece lo siguiente:

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

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

70. El derecho de acceso, por su parte, permite al titular acceder a los datos personales de su titularidad que estén alojados en un determinado banco de datos personales, así como a información sobre pormenores específicos de la operación de tratamiento efectuada por el responsable.
71. Por su parte, a través del artículo 55 del Reglamento de la LPDP señala los plazos para el ejercicio de los mencionados derechos, una vez presentada la solicitud ante el responsable del tratamiento y/o titular del banco de datos personales:

"Artículo 55.- Plazos de respuesta.

(...)"

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

2. El plazo máximo para la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.

Si la solicitud fuera estimada y el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta.

(...)

Artículo 57.- Ampliación de los plazos.

Salvo el plazo establecido para el ejercicio del derecho de información, los plazos que correspondan para la respuesta o la atención de los demás derechos, podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen.

La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretenda ampliar.²¹

72. En el presente caso, el denunciante señaló que al solicitar que se le remita toda la información que la administrada posee de él, no obtuvo la información señalada en el artículo 18 de la LPDP; así como constató que en el formato respectivo se tiene la siguiente precisión sobre el plazo de atención: "El plazo para la atención de reclamos y requerimientos es de 30 días calendarios, el cual podrá extenderse dependiendo de su complejidad, previo aviso por el medio que usted escoja para el envío de su respuesta".
73. Al respecto, se anotó en el Informe de Fiscalización N° 318-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM lo siguiente:

"B. SOBRE EL DEBER DE INFORMAR AL TITULAR ACERCA DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

(...)

36. En ese sentido, la suscrita ha procedido a analizar la "Política de privacidad del Programa CMR Puntos" (f. 168 a 173), verificando que no cumple con informar lo establecido en el artículo 18° de la LPDP respecto a lo siguiente:

- El plazo de conservación de los datos personales, toda vez que señala: 'Mantendremos tus Datos Personales mientras permanezcas en el Programa, salvo aquellos que por disposiciones legales o regulatorias deban ser mantenidos por periodos de tiempo que van más allá del término del Programa, en cuyo caso se mantendrán por el periodo que indique esa normativa'. Lo cual no está adecuado a la LPDP, debido a que debe establecerse criterios determinados para la conservación de los datos personales; por ejemplo, hasta que se realice determinada finalidad o el plazo que determine la legislación correspondiente señalando la normativa.'

37. Asimismo, la suscrita procedió a analizar la "Política de Privacidad" de la entidad denunciada que se encuentra en el sitio web (f. 211 a 214), verificando que no cumple con informar lo establecido en el artículo 18° de la LPDP, respecto a lo siguiente:

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- El plazo de conservación de los datos personales, toda vez que señala: 'XI. Plazo de tratamiento de datos personales. Los datos personales serán tratados por Banco Falabella durante el tiempo que sea necesario para cumplir los fines previstos para los que fueron otorgados, o hasta que el titular revoque su consentimiento. Sin perjuicio de ello, en los casos que corresponda, los datos serán almacenados por el plazo exigido por ley'. Lo cual tampoco está adecuado a la LPDP, debido a que debe establecerse criterios determinados para la conservación de los datos personales; por ejemplo, hasta que se realice determinada finalidad o el plazo que determine la legislación correspondiente señalando la normativa.

38. Por tanto, la entidad denunciada, en su condición de titular del banco de datos personales resultante, así como de responsable del tratamiento de los datos del sitio web es necesario que facilite previamente, en el momento de la recopilación de los datos, de modo sencillo, expreso e inequívoco la información regulada en el artículo 18° de la LPDP

(...)

C. SOBRE EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

(...)

41. Respecto a lo alegado por el denunciante, se verifica que ha presentado su solicitud de derecho de acceso en el formulario Hoja de Reclamación/Requerimiento que muestra el plazo de 30 días calendarios para la atención de reclamos y/o requerimientos por parte del BANCO FALABELLA PERÚ S.A., no señalándose que este plazo haga referencia para la atención del ejercicio de los derechos ARCO, por lo que dicho extremo no puede ser amparado por esta Dirección.

(...)

44. Al respecto, Banco Falabella Perú S.A. el 11 de julio de 2022 a través de su escrito con n°. 2022MSC-000261758, señaló que ha cumplido con atender el pedido de acceso del denunciante, toda vez que el requerimiento fue realizado el 03 de mayo de 2022, y el correo que brinda la respuesta fue enviado el 12 de mayo de 2022; es decir, fue atendido en nueve (09) días calendarios, siendo el plazo de veinte días (f. 21). Posteriormente, el mismo día a través del escrito con n°. 2022MSC-000261791, indicó que complementaba el sustento de la atención adjuntando el correo que fue enviado al denunciante, por lo que han cumplido con la atención oportuna del pedido de acceso (f. 28).

(...)

46. De las actuaciones de fiscalización, así como de la documentación presentada por BANCO FALABELLA PERÚ S.A, si bien se evidencia que la solicitud del ejercicio de su derecho de acceso del denunciante fue atendida mediante correo electrónico de fecha 12 de mayo de 2022 a través del cual se adjunta la carta de respuesta dentro del plazo establecido (f. 25 y 30), no obstante, se aprecia que en dicha carta solo se le informa al denunciante que tiene como información registrada el email _____ y el teléfono celular _____, no cumpliendo con comunicarle toda la información registrada que tiene en el sistema respecto a los datos registrados en el banco de datos de clientes del Programa de Lealtad CMR Puntos, lo que se advierte al remitirle una comunicación al denunciante con fecha 05 de

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

octubre del 2022, señalándole que complementa la información que tienen registrada, lo cual evidenciaría que el BANCO FALABELLA PERÚ S.A no cumplió con atender de manera total la información registrada del denunciante conforme a lo establecido en el artículo 63° del RLPDP (...)

74. En la Resolución Directoral N° 186-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, de inicio de procedimiento administrativo sancionador, se sustentó esta imputación con lo siguiente:

"k. Sobre el caso particular, se advierte que la administrada no cumplió con informar al denunciante, todas las condiciones del tratamiento de sus datos personales, al no informar sobre el plazo de conservación de los datos personales recopilados.

l. A la fecha de emisión de la presente resolución, la DFI procedió ingresar de oficio al sitio web <https://www.cmrpuntos.pe/documentos-legales/40> y <https://www.bancofalabella.pe/politicas-de-tratamiento-de-datos-personales>, de titularidad de la administrada, constatando que la administrada, no ha cumplido con modificar el criterio de plazo de conservación de los datos personales recopilados, conforme las recomendaciones señaladas en el Informe de Fiscalización (f. 253 a 260).

(...)

Sobre el derecho de acceso a los datos personales del denunciante

(...)

w. El Reglamento de la LPDP, señala que el ejercicio de los derechos arco se lleva a cabo mediante solicitud dirigida al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento. Asimismo, el artículo 51° del Reglamento de la LPDP, establece que "cuando el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento disponga de servicios de cualquier naturaleza para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o productos ofertados, podrá también atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos arco. Y en este caso, la identidad del titular de datos personales se considera acreditado por los medios establecidos por el titular del banco de datos personales, conforme a la prestación del servicio o producto ofertado. Véase que el RLPDP permite que los titulares de datos personales, puedan solicitar el acceso a su información, mediante el uso del libro de reclamaciones, siendo que el plazo utilizado no podrá ser el mismo que el amparado por el código de protección al consumidor, en la medida que el RLPDP regula los plazos de respuesta en el ejercicio de derechos arco.

x. Por lo que, cuando se solicita el derecho de acceso, el titular de banco de datos personales o responsable del tratamiento debe remitir todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos, dentro de los plazos establecidos en el artículo 55° del RLPDP. Del mismo modo, conforme lo previsto en el artículo 63° del RLPDP "la información que con ocasión del ejercicio del derecho de acceso se ponga a disposición del titular de los datos personales, debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de datos personales, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de dichos datos.

y. Se advierte así que, el titular de banco de datos no remitió dentro del plazo legal establecido lo previsto en el artículo 19° de la LPDP y artículo 61° y 63°

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

del RLPDP. De igual manera, no informó con los pormenores señalados en el artículo 18° de la LPDP.
(...)"

75. Entonces, la DFI detectó los siguientes componentes del hecho infractor imputado:
- La falta de información acerca del plazo de conservación de los datos personales en su libro de reclamaciones, que reportó el denunciante, en incumplimiento del artículo 18 de la LPDP.
 - La previsión, en tal formato, de un plazo de atención del derecho de acceso, mayor al establecido reglamentariamente, y la atención completa a la solicitud del denunciante fuera del mencionado plazo.
76. Sobre este hecho, la administrada en sus descargos, más allá de reconocer su responsabilidad, señaló que completó la atención a la solicitud de acceso señalada, por medio de las cartas del 12 de mayo y 5 de octubre de 2022, a la vez que iban trabajando en la modificación de su política de privacidad.
77. Respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18 de la LPDP, esta Dirección pudo verificar que la administrada, respecto del programa "CMR Puntos" mantiene en su sitio web la misma configuración que en la última revisión efectuada por la DFI, verificándose el mismo texto respecto del plazo de conservación de los datos: *"Mantendremos tus Datos Personales mientras permanezcas en el Programa, salvo aquellos que por disposiciones legales o regulatorias deban ser mantenidos por períodos de tiempo que van más allá del término del Programa, en cuyo caso se mantendrán por el periodo que indique esa normativa."*
78. Al respecto, debe mencionarse que si bien esta indicación incorpora una condición o hecho como conclusivo del plazo de conservación; no obstante, hace mención a normativa que obliga a la conservación de los datos personales por un plazo determinado.
79. En ese caso, la deficiencia que configura el incumplimiento del artículo 18 de la LPDP es la no consignación expresa de los plazos y los cuerpos normativos en los que dichos lapsos se estipulan; la cual no ha sido modificada por la administrada, ameritando la imposición de una medida correctiva destinada al cese del tratamiento de datos personales sin este factor debidamente informado.
80. Por su parte, respecto del incumplimiento imputado del artículo 19 de la LPDP, se aprecia que este se ejecuta con su respuesta del 12 de mayo de 2022, siete días hábiles después de presentada la solicitud, la cual solo presentaba la información que se había registrado para la emisión de la tarjeta de crédito cuestionada, sin incluir la información que el denunciante había entregado en agosto de 2021 para afiliarse al programa "CMR Puntos".
81. Cabe precisar que el plazo de atención de la solicitud de acceso solicitada, veinte días hábiles, había vencido el 1 de junio de 2022, sin que la administrada haya completado la información que debía entregar al denunciante, con lo cual se consumó el incumplimiento imputado.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

82. Posteriormente, por medio de la carta del 5 de octubre de 2022, la administrada remitió la información faltante, referida a la información almacenada para la afiliación al programa "CMR Puntos".
83. Al haberse consumado el incumplimiento del otorgamiento de la información completa al denunciante en el plazo previsto, esta última acción constituiría una acción de enmienda cuyo alcance se limita únicamente a este supuesto de hecho, no extendiéndose sus efectos atenuantes a lo concerniente al incumplimiento del artículo 18 de la LPDP.
84. En tal sentido, los efectos atenuantes de la acción de enmienda se aplicarán de manera parcial sobre la sanción a imponer a la administrada, de acuerdo con el artículo 126 del Reglamento de la LPDP.
85. De acuerdo con lo expuesto en este subtítulo, la administrada es responsable por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP; siendo su responsabilidad objeto de atenuación, de acuerdo con el artículo 126 de dicho reglamento, por el reconocimiento de su responsabilidad y la acción de enmienda parcial descrita.

Sobre la omisión de implementación de medidas de seguridad necesarias para evitar la suplantación de identidad

86. Para garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales, es necesario reconocer la necesidad de la preservación concreta de tal información, así como la adopción de medidas encaminadas a comprobar su autenticidad.
87. Dicho principio se desarrolla, a nivel legal, en los artículos 9 y 16 de la LPDP:

"Artículo 9. Principio de seguridad

El titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la categoría de datos personales de que se trate."

"Artículo 16. Seguridad del tratamiento de datos personales

Para fines del tratamiento de datos personales, el titular del banco de datos personales debe adoptar medidas técnicas, organizativas y legales que garanticen su seguridad y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Los requisitos y condiciones que deben reunir los bancos de datos personales en materia de seguridad son establecidos por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, salvo la existencia de disposiciones especiales contenidas en otras leyes.

Queda prohibido el tratamiento de datos personales en bancos de datos que no reúnan los requisitos y las condiciones de seguridad a que se refiere este artículo."

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

88. Estos artículos, que desarrolla las principales acciones a realizar a fin de cumplir con el principio de Seguridad, establecen dos tipos de objetivos de la adopción de medidas técnicas, organizativas y legales de seguridad: El objetivo general, que es la garantía de la seguridad de los datos personales, y el objetivo específico, que son las acciones a través de las cuales se concreta tal garantía, consistentes en evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a la información.

89. Asimismo, el Reglamento de la LPDP, en su artículo 10, establece lo siguiente:

“Artículo 10.- Principio de seguridad.

En atención al principio de seguridad, en el tratamiento de los datos personales deben adoptarse las medidas de seguridad que resulten necesarias a fin de evitar cualquier tratamiento contrario a la Ley o al presente reglamento, incluyéndose en ellos a la adulteración, la pérdida, las desviaciones de información, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.”

90. Queda claro entonces, que el principio de Seguridad exige que los responsables del tratamiento de datos personales (y quienes actúen como encargados), en sus procesos, eviten el acceso y empleo no autorizado a los datos personales, vale decir, por personas que no son las designadas para ello y que se acceda a ellas para utilizarlas en acciones que no tienen que ver con la finalidad del tratamiento.

91. Entre tales medidas de seguridad, el artículo 39 del Reglamento de la LPDP, establece las siguientes:

“Artículo 39.- Seguridad para el tratamiento de la información digital.

Los sistemas informáticos que manejen bancos de datos personales deberán incluir en su funcionamiento:

1. El control de acceso a la información de datos personales incluyendo la gestión de accesos desde el registro de un usuario, la gestión de los privilegios de dicho usuario, la identificación del usuario ante el sistema, entre los que se encuentran usuario-contraseña, uso de certificados digitales, tokens, entre otros, y realizar una verificación periódica de los privilegios asignados, los cuales deben estar definidos mediante un procedimiento documentado a fin de garantizar su idoneidad.

2. Generar y mantener registros que provean evidencia sobre las interacciones con los datos lógicos, incluyendo para los fines de la trazabilidad, la información de cuentas de usuario con acceso al sistema, horas de inicio y cierre de sesión y acciones relevantes. Estos registros deben ser legibles, oportunos y tener un procedimiento de disposición, entre los que se encuentran el destino de los registros, una vez que éstos ya no sean útiles, su destrucción, transferencia, almacenamiento, entre otros.

Asimismo, se deben establecer las medidas de seguridad relacionadas con los accesos autorizados a los datos mediante procedimientos de identificación y autenticación que garanticen la seguridad del tratamiento de los datos personales.”

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

92. En el artículo reglamentario transcrito, se aprecia como finalidad el control de las acciones realizadas en un sistema automatizado por sus usuarios, verificándose el deber de control desde la asignación y autorización de accesos al sistema por parte de los usuarios, la determinación de las acciones a realizar por estos (privilegios), así como la generación y custodia del registro pormenorizado de estas acciones, con el fin de poder verificar *ex post* las acciones llevadas a cabo en el sistema.
93. De acuerdo con ello, el último párrafo de dicho artículo hace referencia a las medidas de seguridad a aplicar sobre los accesos al sistema que se asignan, existiendo la obligación de autenticar adecuadamente la identificación de los usuarios que accedan a los sistemas.
94. En el Informe Técnico N° 164-2022-DFI-VFDJCV, habiéndose desarrollado lo transcrito en el considerando 48 de esta resolución directoral, se concluyó que la administrada no cumplía con establecer y/o implementar los procedimientos de identificación y/o autenticación suficientes para restringir accesos no autorizados.
95. Siguiendo tal sentido, el Informe de Fiscalización N° 318-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM contiene lo siguiente:

"51. De lo expuesto, se ha verificado que Banco Falabella S.A. no habría implementado las medidas de seguridad necesarias para cumplir con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 39° del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, en atención a que se ha logrado evidenciar que el sitio web <https://www.solicitudes.bancofalabella.pe> de la fiscalizada no cuenta con los mecanismos de seguridad suficientes para validar la identidad del titular de los datos personales a efecto de prevenir que terceras personas puedan acceder a dicha plataforma y realizar transacciones de manera fraudulenta suplantando la identidad del titular de los datos personales.

52. Al respecto, cabe indicar que resulta imprescindible que ante un mayor número de transacciones a través de canales digitales o electrónicos y un uso creciente de las tarjetas para adquirir bienes y servicios en comercios online, el responsable del tratamiento de los datos personales, implemente medidas técnicas y organizativas que tengan en consideración el riesgo para los derechos y libertades de los titulares de los datos personales que eviten las vulnerabilidades de un programa que puedan afectar directamente a la confidencialidad disponibilidad o integridad de la información, como en el presente caso en el que se ha verificado que la vulnerabilidad para la autenticación ante el sistema habría permitido una contratación fraudulenta que afectó los derechos del denunciante."

96. La Resolución Directoral N° 186-2023-JUS/DGTAIPD-DFI fundamentó la tercera imputación del presente expediente en los documentos de fiscalización reseñados, sacando las siguientes conclusiones:

"n. La falta de estas medidas técnicas en la solicitud y afiliación de la tarjeta de crédito vía online, impidió una validación y autenticación correcta de la identidad del denunciante, por lo que su diseño generó un fácil acceso y la imposibilidad de detección de posibles suplantaciones de identidad.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

o. Por lo que el transgredir lo regulado en el artículo 9°, 16° de la LPDP, así como lo previsto en el artículo 10° y último párrafo del artículo 39°, se constituiría como una presunta infracción leve, puesto que se trata de medidas de seguridad técnicas y organizativas, establecidas en la normativa sobre la materia de protección de datos personales, conforme lo regulado en el literal a., numeral 1, del artículo 132° del Reglamento de la LPDP: "Realizar tratamiento de datos personales incumpliendo las medidas de seguridad establecidas en la normativa sobre la materia".

p. En consecuencia, por las consideraciones expuestas y la evidencia acopiada, la administrada presumiblemente habría incurrido en la comisión de la infracción que se le imputa; motivo por el cual corresponde iniciar el procedimiento administrativo sancionador pertinente, a efecto de determinar, bajo las garantías del debido procedimiento y el derecho de defensa, la responsabilidad del caso."

97. En sus descargos, la administrada no hizo mención específica a esta imputación, señalando haber desplegado las acciones correctivas en favor del denunciante, así como la implementación de mecanismos biométricos para la autenticación de identidad de los usuarios.
98. Atendiendo al hecho de que se imputa a la administrada el incumplimiento del artículo 39 del Reglamento de la LPDP, se remarca que el supuesto contemplado en dicho artículo no tiene una relación clara con los hechos del caso, que permita considerar correcta la subsunción.
99. Lo anterior se debe a que la disposición del artículo mencionado se refiere a la autenticación de identidad de usuarios de un determinado sistema o base de datos, al ser estos últimos los integrantes de la organización que hace uso de tal sistema, pero no se refiere a usuarios externos, como es un cliente o consumidor.
100. Sobre tal disposición, debe entenderse que tiene como finalidad evitar que personas que no sean usuarias del sistema utilizado para el tratamiento de datos personales al interior de su organización, puedan hacer uso de este y accedan a los datos personales almacenados, o siendo usuarios, que sus acciones no se extralimiten de las funciones asignadas en función de su cargo, minimizando tal tratamiento a ciertas acciones y circunscribiéndolo a ciertas personas que cumplen una función relativa a la finalidad.
101. Distinto es el caso materia de este expediente, donde se puede apreciar un presunto error u omisión de validación de identidad del denunciante, la cual era necesaria para realizar operaciones con la línea que se le adjudicó y adquirir para esta un nuevo equipo de telefonía, hecho en el cual no se tiene sustento del empleo del sistema empleado para el tratamiento de datos personales de clientes, a través de uno de sus usuarios.
102. Por consiguiente, se aprecia que no se ha configurado el incumplimiento de las disposiciones del artículo 39 del Reglamento de la LPDP, correspondiendo declarar infundada esta imputación.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Sobre la determinación de la sanción a aplicar

103. 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.
104. 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 tributarias³¹, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP³².
105. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por lo siguiente:
- Haber realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante, al no rectificar o modificar los datos personales, conociendo su inexactitud, quebrantando el principio de Calidad desarrollado en los artículos 8 y en el numeral 6 del artículo 28 de la LPDP.
 - No haber atendido de forma integral la solicitud de derecho de acceso a los datos personales presentada por el denunciante, en incumplimiento del artículo 19 de la LPDP y de los artículos 55, 57 y 61 de su reglamento; omitiendo con ello, además, informar los pormenores del tratamiento detallados en el artículo 18 de dicha ley.
106. 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, se aprobó la Metodología para el Cálculo de

³¹ 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).

(...)

³² **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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Multas en materia de Protección de Datos Personales, mediante la Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS.

107. En tal contexto, se procederá a calcular las multas correspondientes.

Haber inobservado el principio de Calidad, al no rectificar o modificar los datos personales, conociendo su inexactitud

Se ha determinado la comisión de la infracción leve tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cero coma cinco (0,5) UIT hasta cinco (5) UIT.

El beneficio ilícito no se ha podido determinar, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador se ha verificado que la administrada no retuvo ningún ingreso como consecuencia de la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorró, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito es 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 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

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

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

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

Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "2" lo

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **2,17 UIT**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
1.c	No modificar o rectificar los datos personales objeto de tratamiento cuando se tenga conocimiento de su carácter inexacto o incompleto.	2

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

Cuadro 3
Valores de factores agravantes y atenuantes

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

f_n	Factores agravantes o atenuantes	Valor
f_3	(f) Las circunstancias	
$f_{3.1}$	Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{3.2}$	Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{3.3}$	Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{3.4}$	Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{3.5}$	Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{3.6}$	Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento.	0.15
$f_{3.7}$	Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_{3.8}$	Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{3.9}$	Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
f_4	(g) Intencionalidad	
$f_{4.1}$	Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora.	0.30

En el presente caso, no se tiene sustento de algún perjuicio económico que haya podido suscitarse gracias a la conducta infractora. Asimismo, tampoco se configura el supuesto de reincidencia respecto de la infracción tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 28 de la LPDP implica la vulneración del principio de Calidad, que busca mantener la congruencia de los datos con la realidad de sus titulares, puesto que dicha disposición exige la corrección de los datos que no correspondan a la realidad de su titular, por ser incompletos o inexactos.

Por otro lado, también debe tomarse en cuenta el factor atenuante de responsabilidad que se configuraron en el presente procedimiento, que es el reconocimiento expreso de la responsabilidad.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Siguiendo lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción (f3) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo el factor f3.7: Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.

En total, los factores de graduación suman un total de -30%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.7 Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%
f4. Intencionalidad	0%
f1+f2+f3+f4	-30%

Considerando lo señalado anteriormente y teniendo en cuenta el límite de la cuantía de multas para infracciones leves, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	2,17 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.70
Valor de la multa	1,52 UIT

Sobre el incumplimiento de la atención oportuna del ejercicio de los derechos del titular de los datos personales, en inobservancia de los artículos 18 y 19 de la LPDP

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) UIT hasta cincuenta (50) UIT.

El beneficio ilícito no se ha podido determinar, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador se ha verificado que la administrada no retuvo ningún ingreso como consecuencia de la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorró, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito es 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.
---	--

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

<i>Mb</i>	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
<i>F</i>	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 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

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

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

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

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

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.a	No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento. 2.a.1. Se informa de manera incompleta. 2.a.2. No se atiende los derechos ARCO en los plazos establecidos.	1

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

Cuadro 3
Valores de factores agravantes y atenuantes

<i>f_n</i>	Factores agravantes o atenuantes	Valor
<i>f₁</i>	(c) Perjuicio económico causado	
<i>f_{1.1}</i>	No existe perjuicio.	0.00
<i>f_{1.2}</i>	Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
<i>f₂</i>	(e) Reincidencia	
<i>f_{2.1}</i>	No hay reincidencia.	0.00
<i>f_{2.2}</i>	Primera reincidencia.	0.20
<i>f_{2.3}</i>	Dos o más reincidencias.	0.40

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

f_n	Factores agravantes o atenuantes	Valor
f_1	(f) Las circunstancias	
$f_{1.1}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{1.2}$	. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{1.3}$	. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{1.4}$	. Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{1.5}$	. Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{1.6}$	. Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento.	0.15
$f_{1.7}$	. Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_{1.8}$	. Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{1.9}$	. Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
f_2	(g) Intencionalidad	
$f_{2.1}$	. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

En el presente caso, no se tiene sustento de algún perjuicio económico que haya podido suscitarse gracias a la conducta infractora. Asimismo, tampoco se configura el supuesto de reincidencia respecto de la infracción tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 18 y 19 de la LPDP implicó un impedimento al denunciante, como titular de los datos personal, para acceder al conocimiento sobre los datos personales que estaban bajo posesión de la administrada; mientras que en lo específico acerca de la política de privacidad, debe señalarse que se sustrajo del conocimiento general de los usuarios y solicitantes de la tarjeta "CMR Puntos", a través de su sitio web.

Por otro lado, también debe tomarse en cuenta el factor atenuante de responsabilidad que se configuraron en el presente procedimiento, que es el reconocimiento expreso de la responsabilidad; así como la acción de enmienda parcial, consistente en la entrega de la información faltante al denunciante, en octubre de 2022.

Siguiendo lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción (f_3) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo:

- -0.30 Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador
- -0.15 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador

En total, los factores de graduación suman un total de -45%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%

Resolución Directoral N° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

f3. Circunstancias	
f3.7 Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%
f3.8 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-15%
f4. Intencionalidad	0%
f1+f2+f3+f4	-45%

Considerando lo señalado anteriormente y teniendo en cuenta el límite de la cuantía de multas para infracciones graves, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	0 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	5
Valor de la multa	4,12 UIT

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con la multa ascendente a una coma cincuenta y dos Unidades Impositivas Tributarias (1,52 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal c) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 2.- Sancionar a Banco Falabella Perú S.A. con la multa ascendente a una coma cincuenta y dos Unidades Impositivas Tributarias (4,12 UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 3.- Declarar infundada la imputación formulada contra Banco Falabella Perú S.A. por la presunta comisión de la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 4.- Imponer como medida correctiva a Banco Falabella Perú S.A., lo siguiente:

- Eliminar la información ingresada en marzo de 2022 para la emisión de la tarjeta "CMR" a nombre del denunciante, así como proceder con la corrección de información inexacta o inactual de este, que figure en sus bancos de datos.
- Incorporar en la política de privacidad del sitio web del programa "CMR puntos", la información relativa al plazo de conservación de los datos personales, indicando el plazo establecido por las normas sectoriales y el número de estas.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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 dicho recurso y agota la vía administrativa.

Artículo 5.- Informar a Banco Falabella Perú S.A. que el incumplimiento de la medida correctiva dispuesta en el artículo precedente, una vez vencido el plazo señalado, que tiene como consecuencia la continuidad del tratamiento ilícito de los datos de antecedentes penales, policiales y judiciales, habilita a efectuar las acciones de fiscalización encaminadas al inicio de un procedimiento sancionador por la presunta comisión de la infracción muy grave tipificada en el literal d) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 6.- Informar a Banco Falabella Perú S.A. 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 notificación³³.

Artículo 7.- Informar a Banco Falabella Perú S.A. que, vencido el plazo para interponer recurso impugnatorio se entiende que el acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo queda firme conforme a lo dispuesto en el artículo 222 de la LPAG; o, de interponerse recurso impugnatorio, al resolverse este será ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa, es decir, al día siguiente de notificada la resolución que resuelve el recurso impugnatorio que pone fin a la vía administrativa, ello de acuerdo con lo establecido en el numeral 258.2 del artículo 258 de la LPAG; y, que se considera inscrita la sanción impuesta en la presente resolución directoral, en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

Artículo 8.- Informar a Banco Falabella Perú S.A. que deberá realizar el pago de las multas en el plazo de veinticinco (25) días hábiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución directoral³⁴.

Artículo 9.- En caso se 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 de segunda instancia administrativa, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 143 de la LPAG³⁵.

³³ **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.

³⁴ El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759.

³⁵ **Artículo 143.- Plazos máximos para realizar actos procedimentales**

A falta de plazo establecido por ley expresa, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

(...)

4. Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse: dentro de los diez días de solicitados.

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° 2508-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Artículo 10.- 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 LPDP³⁶. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la UIT del año 2022.

Artículo 11.- Notificar a Banco Falabella Perú S.A. la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.



Raúl Vásquez Rodríguez
Director (e) de Protección de Datos Personales

³⁶ **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.