VERSIÓN PÚBLICA

Resolución Directoral N.º 2829-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
145-2023-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 19 de agosto de 2024

VISTOS:

El Informe N.º 021-2024-JUS/DGTAIPD – DFI de 20 de febrero de 2024[1], emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la DFI), y demás documentos que obran en el respectivo expediente, y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. El 8 de noviembre de 2022, mediante documento con registro N.º 000439920-2022MS[2], el señor [redacted] (en adelante, el denunciante), presenta una denuncia contra INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. por presuntas infracciones a la LPDP y su Reglamento.

2. En dicha denuncia indicó lo siguiente:

   "Me paran llamando para ofrecer seguro vehicular, me envían mensajes de texto con nombres de otras personas sobre activación de seguro vehicular, nunca solicité dicha información, ni conozco a las personas que mencionan.
   Hace poco no pude llegar a un acuerdo conciliatorio ante INDECOPI (Reclamo N.º 0000639-2022, Reclamo N.º 00003932-22). No quieren reconocer que me llaman y ofrecen seguros".

3. Para acreditar los hechos denunciados, el denunciante adjuntó capturas de pantalla con los mensajes de texto recibidos.

4. El 15 de diciembre de 2022, se notificó la Carta n.º 604-2022-JUS/DGTAIPD-DFI[3], mediante la cual la DFI requirió al denunciante la siguiente información:

[1] Folios 387 al 419
[2] Fojas 1 a 9.
[3] Fojas 10 a 14

- El número telefónico en el cual recibió los mensajes de texto señalados en su denuncia y evidencia de su titularidad.
- Evidencia que permita acreditar los contactos sin consentimiento que ha venido recibiendo (relación de los números telefónicos desde los que se realizaron las llamadas y las grabaciones de audio que acrediten el contacto).
- Precise si es o ha sido cliente de la denunciada.

5. El 20 de diciembre de 2022, por medio del escrito ingresado y registrado en la hoja de trámite N.º 000498571-2022MSC[4], el denunciante da respuesta a la Carta n.º 604- 2022-JUS/DGTAIPD-DFI.

6. El 8 de febrero de 2023, mediante Carta N.º 067-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[5], la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) le corre traslado de la denuncia y le requiere la siguiente información:

   - Señalen si el denunciante es cliente actual o ha sido su cliente, precisando los datos personales con los que cuentan y de qué manera los obtuvieron, remitir evidencia que acredite lo aseverado.

   - Indiquen si tienen el consentimiento del denunciante para el tratamiento de sus datos personales con fines de publicitarios (envío de mensajes de texto al teléfono móvil N.º [redacted]). De ser afirmativa su respuesta, adjuntar evidencia.

7. El 22 de febrero de 2023, mediante escrito ingresado con N.º 000074420-2023MSC[6], la administrada brindó respuesta a la Carta n.º 604- 2022-JUS/DGTAIPD-DFI.

8. El 8 de marzo de 2023, mediante Orden de Visita de Fiscalización N.º 27-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[7], la DFI dispuso se realice una visita de fiscalización a la administrada con la finalidad de investigar los hechos relacionados a la denuncia incoada.

9. El 8 de marzo de 2023, se realizó la primera visita de fiscalización, dejándose constancia de los hechos en el Acta de Fiscalización N.º 01-2023-DFI[8].

10. El 13 de marzo de 2023, se realizó una segunda visita de fiscalización, dejándose constancia de los hechos en el Acta de Fiscalización N.º 02-2023-DFI y recaudos[9].

11. Mediante Proveído de 16 de marzo de 2023[10], la DFI dispone ampliar el plazo de las actuaciones de fiscalización por cuarenta y cinco (45) días hábiles adicionales.

[4] Fojas 15 a 21.
[5] Fojas 22 a 24.
[6] Fojas 25 a 29.
[7] Fojas 42.
[8] Fojas 43 a 46.
[9] Fojas 47 a 49.
[10] Fojas 92 a 93.

12. El 13 de marzo de 2023, se realizó una segunda visita de fiscalización, dejándose constancia de los hechos en el Acta de Fiscalización N.º 02-2023-DFI y recaudos[11].

13. El 21 de abril de 2023, se realizó la tercera visita de fiscalización a la administrada, dejándose constancia de los hechos en el Acta de Fiscalización N.º 02-2023-DFI y recaudos[12].

14. El 16 de mayo de 2023, el analista de fiscalización en seguridad de la información de la DFI emitió Informe Técnico N.º 049-2023-DFI-ORQR[13] referente a las visitas de fiscalización y la evaluación del cumplimiento de las medidas de seguridad.

15. El 26 de mayo de 2023, mediante Informe de Fiscalización N.º 150-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC[14], el analista legal de fiscalización de la DFI, por los argumentos que desarrolla y la documentación que obra en el expediente, concluye que se han determinado con carácter preliminar las circunstancias que justifican la instauración de un procedimiento administrativo sancionador, informe notificado a la administrada mediante Cédula N.º 493-2023- JUS/DGTAIPD-DFI[15], diligenciada el 26 de mayo de 2023[16].

16. El 26 de julio de 2023, mediante escrito registrado con N.º 000331752-2023MSC[17], la administrada presentó sus descargos y acciones de enmienda en relación a las conclusiones emitidas en el Informe de Fiscalización N.º 150-2023-JUS/DGTAIPDDFI-EHCC.

17. El 11 de octubre de 2023, mediante escrito registrado con N.º 000471461-2023MSC[18], la administrada presentó documentación complementaria.

18. El 15 de noviembre de 2023, la DFI, solicitó al analista de fiscalización en seguridad de la información, emitir un informe técnico respecto a las acciones de enmienda presentadas por la administrada mediante escritos N.º 331752-2023MSC y N.º 47461-2023MSC[19].

19. El 20 de noviembre de 2023, el analista de fiscalización en seguridad de la información de la DFI, emitió el Informe Técnico N.º 134-2023-DFI-VFDJCV[20] referente a la evaluación de la implementación de medidas de seguridad por la administrada.

20. Mediante la Resolución Directoral N.º 268-2023- JUS/DGTAIPD-DFI[21] de 29 de noviembre de 2023, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por los siguiente:

[11] Fojas 47-49.
[12] Fojas 128 a 155.
[13] Fojas 156 a 175.
[14] Fojas 176 a 195.
[15] Foja 196.
[16] Fojas 198 a 202.
[17] Fojas 206 a 274.
[18] Fojas 275 a 304.
[19] Fojas 305.
[20] Fojas 306 a 310.
[21] Fojas 311 a 342.

- **Hecho imputado 1:** Incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la LPDP, configurándose presuntamente la infracción grave tipificada en el literal g), numeral 2, del artículo 132 del reglamento de la LPDP, dado que la administrada habría permitido la filtración de información de sus clientes a una tercera persona (el denunciante); así como haber permitido que se acceda de manera masiva a los Certificados Electrónicos de Seguro Obligatorio de Accidentes de Transito (SOAT) y con ello a los datos personales de sus clientes cambiando el dígito del 0 al 9 del URL base https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/

- **Hecho imputado 2:** Tratamiento inadecuado de datos personales por no tener un banco de datos de clientes ajustado a la realidad, conteniendo información inexacta, lo que generó el tratamiento inadecuado de datos del denunciante, dado que su número celular se encontraba vinculado a 39 pólizas de seguro vehicular contra accidentes de tránsito que este no contrató y que le pertenecían a los clientes de la administrada, incumpliendo el artículo 8 de la LPDP y numeral 3 del artículo 28 del reglamento de la LPDP, configurándose, presuntamente, la infracción leve tipificada en el literal f), numeral 1, del artículo 132 del reglamento de la LPDP "dar tratamiento de los datos personales contraviniendo disposiciones de la Ley y su reglamento".

21. Dicha resolución directoral fue notificada a la administrada mediante la Cédula de Notificación N.º 1052-2023-JUS/DGTAIPD-DFI[22], diligenciada el 4 de diciembre de 2023, conforme al cargo[23].

22. El 20 de diciembre de 2023, mediante escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 0000594232-2023MSC[24], la administrada presenta un escrito de descargos ante las imputaciones efectuadas, señalando lo siguiente:

En relación al hecho imputado 1:

- La administrada reconoce que involuntariamente remitió una póliza al denunciante sobre la cual este no era titular al facilitarle un enlace de descarga a través de mensajes de texto y que contenían datos personales de otra persona.
- Con el fin de cesar la conducta infractora la administrada realizó una serie de acciones de enmienda y adecuación de sus procesos de acuerdo con lo establecido en la LPDP y su reglamento. Entre las cuales se encuentra:

    - Implementación de un proceso de autenticación dentro de la Web Soat, mediante el cual, no solo se solicita el número de documento de identidad antes de visualizar la póliza, sino que, primero se solicitará que el cliente confirme su número de celular a través de su correo electrónico, para lo cual, deberá ingresar un número de token antes de que se proceda con el envío del enlace de descarga del certificado

[22] Foja 343 a 344.
[23] Fojas 345 a 353.
[24] Fojas 354 a 386.

SOAT. Cabe señalar que este link no puede ser modificado de ninguna forma y se encuentra debidamente cifrado a través de una secuencia de números y letras que, si bien permiten identificar el enlace para que se pueda ingresar al mismo, no contiene en su conformación datos personales de la persona contratante ni información alguna que se encuentre contenida en el certificado.

- Además, al momento de ingresar al enlace antes mencionado se le solicitará al usuario que digite el número de Documento Nacional de Identidad (DNI), Registro Único del Contribuyente (RUC) o carné de extranjería antes de poder visualizar el certificado, el cual debe coincidir con el documento de identidad del usuario que ha realizado la compra.
- Por otro lado, en el canal de ventas PEBS también se ha implementado un proceso de autenticación, mediante el cual no solo se autentica con el número de DNI antes de visualizar o descargar el certificado, sino que deberá confirmar el número de celular al cual desea que el link de descarga sea remitido; así también se ha cifrado a través de una serie de números y letras la URL, el enlace de descarga del certificado, este link, además, no puede ser modificado.

En relación al hecho imputado 2:

- La administrada identificó que terceras personas habrían efectuado un tratamiento inadecuado de datos personales al vender y/o generar pólizas mediante un sistema institucional, consignando un dato personal (número telefónico del denunciante) que no corresponde a los verdaderos titulares de las pólizas, ni a la persona que ha efectuado la transacción.
- La administrada ha demostrado la implementación de acciones de enmienda que, permiten la ratificación del número de celular al que se remitirá la póliza; además del proceso de autentificación implementado, mediante el cual, la persona que adquirió el seguro deberá digitar el número de su DNI para visualizar el certificado, número que debe coincidir exactamente con el declarado al momento de la compra. Asimismo, se han realizado acciones para el reforzamiento, actualización y protección de su base de datos. Así, frente a la solicitud de cualquier cliente o usuario cotizador que solicita que sus datos sean suprimidos, estos son trasladados a una *blacklist* o "lista de personas no contactables", con lo cual, sus datos son completamente suprimidos de la base de datos y no se vuelve a mantener contacto alguno con dichas personas.
- También se ha implementado campañas para la actualización de los datos de los clientes y realiza verificaciones que pueden ser mensuales, semanales o diarias. Con ello, la administrada pretende tener una base de datos ajustada con precisión a la realidad.

Sobre las acciones de enmienda realizadas:

- La administrada señala que ha reconocido su error y que ha llevado a cabo una serie de acciones necesarias para que la conducta infractora no se produzca en el futuro. Por ello, solicita la aplicación de lo establecido en el

artículo 126 del reglamento de la LPDP y el literal a), inciso 2 del artículo 236-A de la Ley N.º 27444, de Procedimiento Administrativo General (LPAG).

23. Mediante el Informe N.º 021-2024-JUS/DGTAIPD-DFI de 20 de febrero de 2024, la DFI señala lo siguiente:

En lo que respecta al hecho imputado 1:

- Que se constató en las actuaciones de fiscalización realizadas que el URL enviado por mensaje de texto al denunciante permitía efectuar la descarga del archivo PDF denominado Certificado Electrónico de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT"[25] de una persona distinta al denunciante, comprobándose que este contiene los siguientes datos personales: nombre, número de documento de identidad, dirección y placa de rodaje (se exceptúa el número de teléfono, ya que éste le corresponde al denunciante).

- La administrada alega que quien envió información al número de celular del denunciante fue un personal tercero (bróker) quien realizaba un tratamiento inadecuado de datos personales al vender y/o generar pólizas mediante un sistema institucional. Sin embargo, en las actuaciones de fiscalización plasmadas en las Actas de Fiscalización 2 y 3 – 2023 se detectó que la administrada no restringía el acceso a terceros no autorizados, a los datos personales de sus clientes que adquieren un SOAT, ni posee un mecanismo de seguridad de tipo validador de identidad que le permita corroborar los datos personales de los titulares de los Certificados Electrónicos SOAT que ingresan a la URL: https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/.

- Además, se señala en el Informe Técnico N.º 49-2023-DFI-ORQR que en la dirección URL que envían a los clientes vía mensajes de texto para confirmar la adquisición del SOAT y se publica el "Certificado Electrónico de Seguro Obligatorio", resulta posible editar la ruta. En este sentido, cualquier usuario de internet, conociendo la dirección URL base https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/ y la longitud del código de la ruta (9 dígitos) puede acceder libremente a diversos Certificados Electrónicos SOAT, visualizar y/o descargar los correspondientes certificados.

- Atendiendo a lo anteriormente expuesto, en el Informe N.º 021-2024-JUS/DGTAIPD-DFI, de 20 de febrero de 2024, la DFI concluye que la administrada ha vulnerado la obligación de confidencialidad regulada en el artículo 17 de la LPDP incurriendo presumiblemente en la comisión de la infracción que se le imputa.

- En relación a las medidas de seguridad que la administrada ha implementado con la finalidad de velar por la confidencialidad de los datos, en estricto cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 16 de la LPDP, la DFI ha advertido que estas acciones de enmienda fueron realizadas antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador; sin embargo, los efectos de dicha conducta infractora no han sido revertidos, pues el tratamiento de datos

[25] Fojas 41.

personales que produjo la vulneración de la obligación de confidencialidad se consumó al momento de permitir el acceso de los datos personales de sus clientes a una tercera persona no autorizada, en este sentido, no se ha reparado el bien jurídico afectado.

- En lo que se refiere a que la administrada reconoce expresamente en su escrito de descargos esta imputación, la DFI señala que se tendrá por acreditada su responsabilidad administrativa tanto por su propia declaración manifestada en sus descargos, así como por las evidencias recabadas por la DFI durante las actuaciones de fiscalización que obran en el expediente administrativo y, por lo tanto, lo que corresponde, en tanto la administrada ha expresado de forma clara y manifiesta el reconocimiento de la infracción imputada, es considerar dicho reconocimiento como una conducta atenuante de responsabilidad al momento de que se efectúe la graduación de la sanción a imponer.

En lo que respecta al hecho imputado 2:

- La DFI destaca que sobre esta imputación la administrada no reconoce la infracción y señala que en el acta de fiscalización N.º 2-2023-DFI se registró que la administrada cuenta con el sistema "Web SOAT", el cual es utilizado para la venta de pólizas de seguro obligatorio de accidentes de tránsito, habiéndose constatado que, en el registro histórico de los productos contratados, al 31 de julio de 2022, existían treinta y nueve (39) pólizas de seguros SOAT vinculadas al número de teléfono móvil del denunciante, con quien la administrada no tiene ningún vínculo contractual.

- En relación a las acciones de enmienda realizadas por la administrada con la finalidad de evitar que se vulnere el principio de calidad de los datos, la DFI señala que estas fueron posteriores a la materialización de la afectación generada al derecho de protección de datos, motivo por el cual considera que la conducta infractora de la administrada es insubsanable, dado que el tratamiento inadecuado de datos personales de los clientes se consumó.

24. Atendiendo a lo anteriormente expuesto, la DFI en el Informe N.º 014-2024-JUS/DGTAIPD-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, la DPDP) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer sanción administrativa de multa ascendente a dieciséis coma ochenta y ocho Unidades Impositivas Tributarias (16,88 UIT) por el hecho imputado 1 y de tres coma cero nueve Unidades Impositivas Tributarias (3,09 UIT) por el hecho imputado 2.

25. Por medio de la Resolución Directoral N.º 041-2023-JUS/DGTAIPD-DFI de 20 de febrero de 2024[26], la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.

[26] Fojas 420 al 424.

26. Dichos documentos fueron notificados a través de la Cédula de Notificación N.º 174-2024-JUS/DGTAIPD-DFI[27].

II. Competencia

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

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

III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

29. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado (TUO) de la LPAG, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.

30. 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 voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos[28] y siempre que el carácter del hecho infractor en cada caso, permitan dicha subsanación, entendida esta como la reposición de la situaciones a una situación anterior al mismo o a un escenario de menor perjuicio para los afectados suprimiendo los efectos dañinos, y el ajuste de la conducta del responsable a lo dispuesto en la normativa, atendiendo también a circunstancias tales como el carácter instantáneo, continuado o permanente de las infracciones.

31. 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 LPAG[29], en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma

---

[27] Fojas 425 al 431.

[28] **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
(…)
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

[29] **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.

especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP[30].

IV. Cuestión previa: Sobre el reconocimiento de la infracción y sus efectos como atenuante de la responsabilidad administrativa

32. En sus descargos, la administrada presenta su reconocimiento por la infracción detectada en lo que respecta al hecho imputado 1, acogiéndose a lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO la LPAG, de seguimiento obligatorio y no solo supletorio, transcrito a continuación:

> ***"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."*
> (el subrayado es nuestro).

33. Esta Dirección coincide con la administrada respecto de la aplicación de dicha disposición de la LPAG y admite la posibilidad de atenuación por el mero reconocimiento de la responsabilidad sobre las infracciones.

34. Cabe señalar que cuando en la norma precitada de la LPAG se acoge la reducción de las multas en caso del mencionado reconocimiento, debe entenderse que el descuento a efectuar por el mero reconocimiento tiene como tope la mitad del importe de la multa (*"hasta por un monto no menor"*), pudiendo reducirse la multa hasta un monto mayor o igual al 50% del que se iba a imponer originalmente.

35. Ello debe entenderse porque el segundo párrafo del literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO la LPAG, habla de la reducción de la multa a imponer originalmente, no del monto a descontar de esta; siendo el primero de estos elementos el que no debe reducirse más de la mitad.

36. La literalidad de esa disposición otorga a la administración la potestad de regular y determinar el monto a descontar por el reconocimiento, debiendo tomar en cuenta otras circunstancias particulares de los hechos infractores, así como la aplicación de otros criterios de atenuación de responsabilidad; ello, en el caso de estos procedimientos sancionadores, se desarrolla tanto a través de las

[30] **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.

disposiciones aplicables del Reglamento de la LPDP y más específicamente, con la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales, aprobada mediante la Resolución Ministerial N.º 0326-2020-JUS (en adelante, la Metodología para el Cálculo de Multas)[31].

37. El numeral 247.2 del artículo 247 del TUO la LPAG, indica que no se podrán imponer condiciones menos favorables que las establecidas por dicha ley. Al respecto, debe reiterarse que las normas mencionadas en considerandos anteriores desarrollan la forma de determinar los descuentos sobre las multas, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la LPAG, involucrados con el principio de Razonabilidad de la potestad sancionadora, también tomando en cuenta lo establecido sobre el reconocimiento expreso y espontáneo.

38. Por consiguiente, debe concluirse respecto de esta cuestión que la aplicación del literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el artículo 126 del Reglamento de la LPDP no son excluyentes y sí complementarios, pues la norma reglamentaria (complementada, a su vez, por la Metodología para el Cálculo de Multas) permite desarrollar lo encomendado por la norma legal, al dejar esta un tope máximo para la reducción, pero no un monto exacto, el cual es determinado con aquellas otras dos normas.

V. Cuestiones en discusión

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

    39.1 Si la administrada es responsable por el presunto incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la LPDP, configurándose presuntamente la infracción grave tipificada en el literal g), numeral 2, del artículo 132 del reglamento de la LPDP.

    39.2 Si la administrada es responsable por el presunto incumpliendo el artículo 8 de la LPDP y numeral 3 del artículo 28 del reglamento de la LPDP, configurándose, presuntamente, la infracción leve tipificada en el literal f), numeral 1, del artículo 132 del reglamento de la LPDP.

    39.3 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de las infracciones, según lo previsto en el numeral 1 del artículo 257 del TUO 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 del TUO de la LPAG.

    39.4 Determinar la multa que corresponde imponer, considerando los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 del TUO la LPAG.

[31] Documento disponible en: https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/

VI. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos personales

40. La Constitución Política del Perú, establece en el 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.

41. 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.º 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 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"*

42. 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".*

43. Con la finalidad de hacer efectivo tal derecho de forma permanente durante las operaciones del tratamiento, se regulan en el Título II de dicha ley, los deberes y obligaciones que toda persona, natural o jurídica, a los que debe sujetarse el accionar del responsable del tratamiento de datos personales, a fin de preservar el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares de tal información.

44. Entre estos se encuentra la obligación de confidencialidad sobre los datos personales, en el artículo 17 de la misma ley, transcrita a continuación:

> ***"Artículo 17. Confidencialidad de datos personales***
> *El titular del banco de datos personales, el encargado y quienes intervengan en cualquier parte de su tratamiento están obligados a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes. Esta obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones con el titular del banco de datos personales.*
> *El obligado puede ser relevado de la obligación de confidencialidad cuando medie consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del titular de los datos personales, resolución judicial consentida o ejecutoriada, o cuando medien razones fundadas relativas a la defensa nacional, seguridad pública o la sanidad pública, sin perjuicio del derecho a guardar el secreto profesional."*

45. Así, en virtud de esta obligación se exige a cualquiera de los intervinientes en los procesos de tratamiento de datos personales (responsables, titulares de los bancos de datos personales, encargados o cualquier otra persona partícipe) la preservación de la confidencialidad respecto de los datos personales que estén bajo su control o sobre los que tenga conocimiento.

46. Dicha situación implica el deber de evitar el acceso a los datos personales por parte de quienes no estén autorizados para ello, así como el deber de no transmitir o compartir tal información personal con personas no autorizadas; vale decir, un deber de tomar todas las medidas necesarias para prevenir el acceso no autorizado mencionado y una faceta negativa, consistente en no compartir o transmitir los datos personales.

47. Entonces, quien realiza el tratamiento de datos personales debe dar prioridad a la privacidad de los datos personales, evitando la intervención de personas cuyas funciones no se vinculen a las finalidades del tratamiento o cuyas funciones específicas no requieran de tal tratamiento; así como las salidas de los datos personales de tal entorno que impliquen riesgo de acceso no autorizado (muchas veces, desconocido por la responsable del tratamiento), lo cual, a su vez, conlleva a la pérdida del dominio sobre tales datos que ejercía su titular.

48. En el caso de las entidades que realizan el tratamiento de datos personales, el incumplimiento del mencionado deber se configura en los siguientes supuestos:

- El acceso a los datos personales por parte de personas no autorizadas o no legitimadas, sean terceros externos a la organización o de personas de la misma que no cumplen algún cargo o función que haga necesario tal acceso.
- Cualquier forma de salida de los datos personales hacia personas que no se encuentra autorizadas o legitimadas para conocerlos o darles tratamiento, aun cuando no se haya configurado un acceso no autorizado al interior de la entidad.
- Una omisión relevante al interior de la organización, que permita que los datos personales bajo su responsabilidad o custodia, sean accesibles para terceros no autorizados.

49. De lo expuesto, se desprende que el deber de confidencialidad requiere que la organización, empresa o persona que realice el tratamiento, garantice tomar todas

las medidas técnicas, organizativas y legales, asegurándose de evitar los accesos no autorizados a los datos personales, a fin de que se restrinja que terceros que no tengan legitimación alguna puedan efectuar su tratamiento.

50. Por supuesto, en consonancia de la prevalencia de la voluntad del titular de los datos personales, la obligación de evitar tales accesos se dispensa cuando este otorga el consentimiento válido para ello, emitido luego de evaluar los riesgos para su privacidad que entrañaría una eventual exposición, transferencia o acceso a sus datos personales por parte de un tercero.

51. En el Informe de Fiscalización N.º 150-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC, de 26 de mayo de 2023, se señaló que el denunciante manifiesta lo siguiente:

*"*17. *(…)*
(…) vengo recibiendo (…) mensajes de texto (…); los cuales se encuentran asociados a INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGURO S.A. (…) en los mensajes de texto indican nombres de personas desconocidas y hacen referencia a un seguro vehicular (con placas de vehículos: [redacted]. Cabe precisar que no soy cliente ni nunca contraté con dicha empresa. Tampoco brindé mi autorización del tratamiento de mis datos personales; motivo por el cual resulta incómodo tener que estar recibiendo sus comunicaciones de manera continua.
(…)".

52. Al respecto, **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** a través del escrito ingresado con Hoja de trámite N.º 000074420-2023MSC del 22 de febrero de 2023 (f. 25 a 39), manifiesta lo siguiente (f. 26 a 27):

"(…)
II. DESCARGOS
1. De la revisión en los sistemas de la compañía se evidencia que ***el señor [redacted] no es cliente ni ha contratado alguna póliza de seguro con nosotros****, no obstante, a través de los hallazgos de esta revisión se ha verificado que* ***terceras personas estarían realizando simulaciones de compras y cotizaciones de SOAT, mediante el uso del número telefónico del señor [redacted]*** *Hecho el cual ha originado el registro de este número en la base de datos de clientes de Interseguro, y como consecuencias el envío de promociones y mensajes de textos.*

2. Asimismo, ***los datos del señor [redacted] fueron etiquetados bajo la denominación de personas no contactables, concretándose el bloqueo de sus datos en nuestros sistemas, los cuales incluyen el número telefónico del denunciante (…).***
(…)".
(El énfasis agregado es nuestro).

53. Este despacho ha constatado que en las actuaciones de fiscalización realizadas el URL enviado por mensaje de texto al denunciante permitía efectuar la descarga del archivo PDF denominado Certificado Electrónico de Seguro Obligatorio de

Accidentes de Tránsito - SOAT"[32] de una persona distinta de este, comprobándose que el mencionado certificado contiene los siguientes datos personales: nombre, número de documento de identidad, dirección y placa de rodaje (se exceptúa el número de teléfono, ya que éste le corresponde al denunciante).

54. En relación a lo alegado por la administrada respecto a que quien envió información al número de celular del denunciante fue un personal tercero (bróker), quien realizaba un tratamiento inadecuado de datos personales al vender y/o generar pólizas mediante un sistema institucional, las actuaciones de fiscalización plasmadas en las Actas de Fiscalización 2 y 3 – 2023 se detectó que la administrada no restringía el acceso a terceros no autorizados, a los datos personales de sus clientes que adquieren un SOAT y no posee un mecanismo de seguridad de tipo validador de identidad que le permita corroborar los datos personales de los titulares de los Certificados Electrónicos SOAT que ingresan a la URL: https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/

55. Además, en el Informe Técnico N.º 49-2023-DFI-ORQR, se indicó que la administrada enviaba mensajes de texto de confirmación de adquisición de SOAT a sus clientes en los que se incluye una dirección URL *https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/[XXXXXXXXX] (donde las X son reemplazadas por un dígito del 0 al 9),* y mediante la que publican un "Certificado Electrónico de Seguro Obligatorio" (documento tipo .pdf que contiene datos personales del cliente), resultando posible, al editar la ruta del URL, cambiando los valores de los dígitos conservando la longitud de la ruta, acceder a otro Certificado Electrónico SOAT, siempre que el código de la póliza contratada coincida con el código colocado en la ruta. En este sentido, continúa el informe, cualquier usuario de internet, conociendo la dirección URL base https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/ y la longitud del código de la ruta (9 dígitos) puede acceder libremente a diversos Certificados Electrónicos SOAT y visualizar y/o descargar los correspondientes certificados.

56. Atendiendo a lo anteriormente expuesto, este despacho considera que no existe mecanismo limitador de acceso a la URL que publica los Certificados Electrónicos SOAT, haciendo posible visualizar o extraer de forma masiva los mencionados certificados mediante procedimientos de automatización.

57. En este orden de ideas, es posible afirmar que el sitio web al que se podía ingresar por el URL representaba un potencial acceso no autorizado de forma masiva a los datos personales de los clientes de la administrada, en la medida en que se logró evidenciar que el certificado electrónico de SOAT, era remitido al número telefónico del supuesto cliente, sin validar si dicho dato le pertenecía al titular. Asimismo, se ha constatado que cambiando el digito del 0 al 9 del URL base https://www.interseguro.pe/pebs/electronico/, se podía acceder de manera masiva a los certificados electrónicos de SOAT de otros clientes, obteniendo de esta forma los datos personales de los mismos.

[32] Fojas 41.

58. En este orden de ideas, este despacho considera que la administrada habría remitido datos personales de clientes al denunciante, mediante la remisión del link a través del cual se lograba descargar el SOAT electrónico sin solicitar validación. Además, se advirtió que se podía acceder a los certificados SOAT electrónicos de sus clientes, sin restricción[33].

59. Por ello, atendiendo a lo anteriormente expuesto, este despacho concluye que la administrada ha vulnerado la obligación de confidencialidad regulada en el artículo 17 de la LPDP debido a que el titular del banco de datos clientes o responsables de su tratamiento tiene la obligación de guardar reserva respecto de la información personal que tiene en su poder, es decir, el titular del banco de datos o responsable de su tratamiento, tiene prohibido divulgar los datos personales que trata a terceros no autorizados, dado que esta información personal sólo debe ser accesible a aquellos que se encuentran legitimados y facultados para tratarla; lo que en el presente caso no ha ocurrido debido a que se ha comprobado que el denunciante ha tendido acceso a los datos personales de clientes de la administrada.

60. Cabe señalar que, la administrada ha implementado medidas de seguridad con la finalidad de velar por la confidencialidad de los datos, en estricto cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 16 de la LPDP.

61. Ahora, este despacho advierte que estas acciones fueron realizadas antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador; sin embargo, los efectos de dicha conducta infractora no han sido revertidos, pues el tratamiento de datos personales que produjo la vulneración de la obligación de confidencialidad se consumó al momento de permitir el acceso de los datos personales de sus clientes a una tercera persona no autorizada, en este sentido, no se ha reparado el bien jurídico afectado.

62. En este orden de ideas, el hecho de que se haya realizado las acciones, de cara al establecimiento de la responsabilidad y sanciones, no tiene carácter subsanatorio, pues no podrían revertir el estado de las cosas a lo anterior al hecho infractor, sino simplemente corregirlas a fin de evitar su repetición a futuro. En este sentido, los efectos negativos que produjo el incumplimiento de la obligación de confidencialidad, no han podido ser reparados o remediados por la administrada con lo cual se ha materializado la vulneración al derecho a la protección de los datos personales. Sin embargo, se considerará dicha medida como una acción de enmienda, ya que evita que la conducta se repita en el futuro.

63. Por consiguiente, la administrada es responsable por el incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la LPDP, configurándose presuntamente la infracción grave tipificada en el literal g), numeral 2, del artículo 132 del reglamento de la LPDP; responsabilidad a atenuar por el reconocimiento de dicha responsabilidad, en aplicación del artículo 126 de dicho reglamento y lo establecido en la LPAG al respecto.

[33] Fojas 168 a 175.

Sobre la vulneración del principio de calidad

64. El principio de Calidad se encuentra regulado en el artículo 8 de la LPDP, transcrito a continuación:

> ***"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."*

65. Dicha disposición legal encuentra complemento en el artículo 9 de su reglamento, que dispone lo siguiente:

> ***"Artículo 9.- Principio de calidad.***
> *En atención al principio de calidad**,** los datos contenidos en un banco de datos personales, deben ajustarse con precisión a la realidad. Se presume que los datos directamente facilitados por el titular de los mismos son exactos."*

66. De acuerdo con dichas disposiciones, el responsable de dicho tratamiento debe asegurar la veracidad y exactitud de la información que se esté empleando, que esta guarde correspondencia con la realidad, a fin de que dicho tratamiento satisfaga los intereses propios y los del titular de los datos personales, evitando los riesgos que conlleva el tratamiento de información inexacta, como la desinformación, la deficiencia en comunicaciones o notificaciones, o la suplantación.

67. Dicho lo anterior, corresponde evaluar si se ha configurado la inobservancia del principio de Calidad del artículo 8 de la LPDP.

68. Al respecto, este despacho advierte que en el acta de fiscalización N.º 2-2023-DFI se registró que la administrada cuenta con el sistema "Web SOAT", el cual es utilizado para la venta de pólizas de seguro obligatorio de accidentes de tránsito. Además, en esta fiscalización se procedió a consultar la base de datos perteneciente a la administrada empleando el DNI del denunciante y su número de celular, comprobándose que, en el registro histórico de los productos contratados, al 31 de julio de 2022, existían treinta y nueve (39) pólizas de seguros SOAT vinculadas al número de teléfono móvil del denunciante.

69. Cabe señalar que, si bien la administrada ha referido que esta vinculación fue realizada de forma indebida por un bróker, este despacho considera que ello no supone desconocer que, en tanto titular del banco de datos personales de clientes de SOAT, se encontraba obligada a contar con filtros y mecanismos necesarios que permitan verificar la veracidad y exactitud de los datos personales de sus clientes, así como evitar la repetición del mismo número telefónico vinculado a 39 pólizas contratadas y/o generadas, número móvil que, además, corresponde a una persona sobre la cual no tiene ningún vínculo contractual, hecho que generó el tratamiento inadecuado de datos, tanto del denunciante así como de sus clientes,

de quienes se filtró la información y con ello la desviación de los sus datos personales.

70. Atendiendo a lo anteriormente expuesto, este despacho considera que la administrada ha incurrido en la conducta infractora generada por el incumplimiento del principio de calidad, regulado en el artículo 8 de la LPDP, que establece la obligación del titular del banco de datos personales o responsable de su tratamiento de tomar medidas pertinentes y adecuadas para que los datos que posee se mantengan actualizados, sean exactos y correspondan a su titular, de manera tal que no altere su veracidad y distorsione la finalidad para la cual se hayan recopilado y tratado.

71. En relación a las acciones de enmienda realizadas por la administrada con la finalidad de evitar que se vulnere el principio de calidad de los datos, la DFI señala que estas fueron posteriores a la materialización de la afectación generada al denunciante, motivo por el cual considera que la conducta infractora de la administrada es insubsanable, dado que el tratamiento inadecuado de datos personales de los clientes se consumó al encontrarse vinculados a un número telefónico que no pertenecía a los titulares de los datos personales, generando malestar e incomodidad al denunciante debido al constante y reiterativo contacto por parte de la administrada, cuando este no era cliente de esta.

VII. Sobre la determinación de la sanción a aplicar

72. La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1353, modificó el artículo 38 de la LPDP que tipificaba las infracciones a la LPDP y su reglamento e incorporó el artículo 132 al Título VI sobre Infracciones y Sanciones de dicho reglamento, que en adelante tipifica las infracciones.

73. 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 tributarias[34], sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP[35].

[34] Ley N. º 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).
(…)

[35] **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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

74. Con el objeto de establecer las pautas y criterios para realizar el cálculo del monto de las multas aplicables por infracciones a la normativa de protección de datos personales en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS, se aprobó la Metodología para el Cálculo de Multas.

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

Sobre el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos personales

76. Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal g), numeral 2, del artículo 132 del reglamento de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) U.I.T.

77. 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).

78. En la medida que el beneficio ilícito es indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la "multa prestablecida", cuya fórmula general es:

***M = Mb x F**, 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.

79. Bajo la fórmula de la multa prestablecida, 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.

80. 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

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.

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

81. Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal g) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "3" lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **22.50 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.g	Incumplir la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la Ley N.º 29733 2.g.1. Datos sensibles (Salud y biométricos). 2.g.2. Datos sensibles. 2.g.3. Datos no sensibles.	**3**

82. Ahora, atendiendo 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 interes 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

83. En el presente caso, no se tiene sustento de que se haya provocado un perjuicio económico con la conducta infractora, ni que se configure reincidencia, toda vez que, si bien la administrada ha sido objeto de sanción anteriormente, estas se

aplicaron para casos distintos y no se cumple con el requisito de temporalidad establecido en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 de la LPAG.

84. Sin embargo, la conducta de la administrada genera riesgo o daño a más de una persona o grupo de personas, al exponerse los datos de las personas que contrataron el SOAT con la administrada. En consecuencia, corresponde aplicar la calificación al factor de graduación f3.2 de +20%.

85. Debe señalarse que el incumplimiento del artículo 17 de la LPDP implica la vulneración del derecho de los titulares de los datos personales a evitar todo acceso no autorizado a tales datos, con lo que se busca proteger tanto su voluntad y autodeterminación informativa reconocida por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N.º 04387-2011-PHD/TC; teniendo la obligación de prevenir los riesgos y consecuencias vinculadas, tomando el control de los responsables del tratamiento de datos personales, rol desarrollado por la administrada.

86. Siguiendo el análisis del caso concreto y conforme a 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:

- +20 Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.
- -0.30 Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.
- -0.30 Colaboración con la autoridad, acciones de enmienda total

87. Se aplica el tercer factor, entendiendo la intencionalidad en personas jurídicas, desde la perspectiva de la inobservancia o no de las normas a las que debe adecuar su comportamiento (calificación de diligencia o negligencia)[36], por ello se verifica que la administrada implementó las medidas relativas a evitar la vulneración de la obligación de confidencialidad, tal es así que a la fecha ya no es posible acceder a información de los clientes de la administrada, acciones que, si bien no pueden reparar el daño a la denunciante, si procuran evitarlo a futuro, con lo cual se califica tales actos como acciones de enmienda parcial.

88. En total, los factores de graduación suman un total de -25%, como se muestra en el siguiente cuadro:

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

[36] MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

f3. Circunstancias f.3.2. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas. f3.7 Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador f3.3 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento administrativo sancionador	20% -30% -30%
f4. Intencionalidad	0%
f1+f2+f3+f4	**-40%**

89. Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula prestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	**Valor**
Monto base (Mb)	22.50 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.60
Valor de la multa	**13.5 UIT**

Sobre la vulneración del principio de calidad

90. Se ha determinado la comisión de la infracción leve tipificada en el literal f), numeral 1 del artículo 132 del reglamento de la LPDP, la que es sancionable con una multa de entre cero como cinco (0,5) y cinco (5) UIT.

91. 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).

92. En la medida que el beneficio ilícito es indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la "multa prestablecida", cuya fórmula general es:

***M = Mb x F**, 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.

93. Bajo la fórmula de la multa prestablecida, 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.

94. 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

95. Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal f) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "3" lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **3.25 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N.º	Infracciones leves	Grado relativo
1.f	Dar tratamiento a los datos personales contraviniendo las disposiciones de la Ley y su reglamento	**3**

96. 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_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 interes 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

97. En el presente caso, no se tiene sustento de que se haya provocado un perjuicio económico con la conducta infractora, ni que se configure reincidencia, toda vez que, si bien la administrada ha sido objeto de sanción anteriormente, estas se

aplicaron para casos distintos y no se cumple con el requisito de temporalidad establecido en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 de la LPAG.

98. Sin embargo, la conducta de la administrada genera riesgo o daño a una persona, en la medida que utilizó su número de celular y lo registró en su base de datos como si fuese un dato personal de cada uno de sus 39 clientes que contrataron una póliza de seguro.

99. Siguiendo el análisis del caso concreto y conforme a 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:

- +10% Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.

- -0.30 Colaboración con la autoridad, acciones de enmienda total

100. Se aplica el tercer factor, entendiendo la intencionalidad en personas jurídicas, desde la perspectiva de la inobservancia o no de las normas a las que debe adecuar su comportamiento (calificación de diligencia o negligencia)[37], por ello se verifica que la administrada implementó las medidas relativas a evitar la vulneración de la obligación de confidencialidad, tal es así que a la fecha ya no es posible acceder a información de los clientes de la administrada, acciones que, si bien no pueden reparar el daño a la denunciante, si procuran evitarlo a futuro, con lo cual se califica tales actos como acciones de enmienda parcial.

101. En total, los factores de graduación suman un total de -5%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	**Calificación**
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias f.3.1. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño una persona. f3.9 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento administrativo sancionador.	 10% -30%
f4. Intencionalidad	0%
f1+f2+f3+f4	**-20%**

102. Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula prestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	**Valor**
Monto base (Mb)	3.25 UIT

[37] MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.80
Valor de la multa	**2.6 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 **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**.con la multa ascendente a trece coma cinco Unidades Impositivas Tributarias (13,5 UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal g) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 2.- Sancionar a **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**.con la multa ascendente a dos coma seis Unidades Impositivas Tributarias (2,6 UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal f) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 3.- Informar a **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**. que, contra la presente resolución, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación[38].

Artículo 4.- Informar a **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**. que, 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 del TUO de la LPAG; o, de interponerse recurso impugnatorio, la resolución que resuelve 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 a lo establecido en el numeral 258.2, del artículo 258 del TUO 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 5.- Informar a **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**. que deberá realizar el pago de la multa en el plazo de veinticinco (25) días útiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución directoral[39].

Artículo 6.- En caso se presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar la multa es de diez (10) días hábiles de notificada la resolución directoral que agota la vía administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de dicha notificación.

---

[38] **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.

[39] El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación al, código 04759 o a través de la plataforma virtual "Pagalo.pe" (https://pagalo.pe/), ingresando el código 04759 de pago de MINJUSDH - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Artículo 7.- 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 misma, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP[40]. Para tal pago, se deberá tener en cuenta el valor de la UIT del año 2020.

Artículo 8.- Notificar a **INTERSEGURO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A**. la presente resolución directoral.

Artículo 9.- Notificar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Instituto de la Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual la presente resolución directoral, con fines informativos.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/rkaa.

[40] **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.