



## Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-PPDP

<b>Expediente N°</b>
<b>020-2021-JUS/DGTAIPD-PAS</b>

Lima, 17 de agosto de 2022

### VISTOS:

El Informe N° 016-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 10 de febrero de 2022<sup>1</sup>, 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 16 de marzo de 2021, 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) recibió una denuncia contra Grupo Forte S.A.C.<sup>2</sup> (en adelante, la administrada) por no contar con sus bancos de datos personales registrados, según se dispone en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).
2. Mediante la Orden de Fiscalización N° 057-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 25 de junio de 2019<sup>3</sup>, se dispuso efectuar una fiscalización a la administrada a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la LPDP y su reglamento, en el tratamiento de datos personales de sus pacientes.
3. En la misma fecha, se realizó accedió al sitio web de la administrada (<http://forte.pe>), verificando la existencia de los formularios “Solicita una cotización”, “Servicio de instalación”, “Libro de reclamaciones” y “Crear nueva cuenta de cliente”, así como se estableció comunicación con aquella, vía cuenta Whatsapp de atención al cliente<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Folios 104 al 117

<sup>2</sup> Folio 1

<sup>3</sup> Folio 8

<sup>4</sup> Folios 6 al 11

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

4. El 30 de julio de 2021, personal de la DFI consultó en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, RNPDP) la inscripción de bancos de datos personales de titularidad de la administrada, así como sus reportes de flujo transfronterizo<sup>5</sup>.
5. Mediante el Informe de Fiscalización N° 202-2021-JUS/DGTAIPD-DFI-EMZA del 30 de julio de 2022<sup>6</sup>, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, concluyendo que se han determinado preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo establecido en la LPDP y su reglamento.
6. Dicho informe fue notificado a la administrada a través de la Cédula de Notificación N° 599-2021-JUS/DGTAIPD-DFI el 9 de agosto de 2021.
7. El 6 de noviembre de 2021, personal de la DFI tomó conocimiento de resoluciones emitidas por 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) mediante las cuales se inscribió en el RNPDP diversos bancos de datos personales de titularidad de la administrada<sup>7</sup>.
8. En esa misma fecha, se accedió al sitio web de la administrada, verificando la existencia del formulario “Libro de Reclamaciones”<sup>8</sup>.
9. Por medio de la Resolución Directoral N° 243-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 11 de noviembre de 2021<sup>9</sup>, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por, presuntamente, no haber inscrito en el RNPDP el banco de datos personales correspondiente al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP; lo cual configuraría la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 de dicho reglamento.
10. Mediante la Cédula de Notificación N° 881-2021-JUS/DGTAIPD-DFI, se notificó dicha resolución directoral a la administrada el 24 de noviembre de 2021<sup>10</sup>.
11. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 346374 del 17 de diciembre de 2021<sup>11</sup>, la administrada presentó sus descargos, señalando haber efectuado desde mayo de 2021, el trámite para la inscripción de su banco de datos personales, denominado “Usuarios de la página web”; adjuntando también el cargo de inscripción electrónica del banco de datos personales denominado “Quejas y reclamos”, solicitado el 16 de diciembre de 2021.

---

<sup>5</sup> Folios 16 y 17

<sup>6</sup> Folios 18 al 23

<sup>7</sup> Folios 26 al 36

<sup>8</sup> Folios 38 al 40

<sup>9</sup> Folios 41 al 52

<sup>10</sup> Folios 53 al 54

<sup>11</sup> Folios 59 al 95

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

12. Asimismo, personal de la DFI, vía correo electrónico, consulto con personal de la DPDP acerca de la inscripción de los bancos de datos personales de titularidad de la administrada<sup>12</sup>.
13. Mediante el Informe N° 016-2022-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, la DPDP), los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer a la administrada la multa de una coma cuarenta unidades impositivas tributarias (1,40 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
14. Mediante la Resolución Directoral N° 035-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 10 de febrero de 2022<sup>13</sup>, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
15. Dichos documentos fueron notificados a la administrada a través de la Cédula de Notificación N° 153-2022-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>14</sup>.
16. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 59423 del 23 de febrero de 2022<sup>15</sup>, la administrada presentó sus alegatos contra el informe de instrucción mencionado.

### **II. Competencia**

17. 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.
18. 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**

19. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, la LPAG), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.

---

<sup>12</sup> Folios 96 al 100

<sup>13</sup> Folios 118 al 122

<sup>14</sup> Folios 123 al 125

<sup>15</sup> Folios 127 al 132

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

20. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos y a iniciativa voluntaria por parte de la administrada<sup>16</sup>, sin provenir del mandato de la autoridad a través de algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón<sup>17</sup>.
21. 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<sup>18</sup>, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP<sup>19</sup>.
22. 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.
23. Dicha situación deberá evaluarse con mayor atención en los casos donde el hecho infractor, aparte de haberse consumado, haya tenido efectos dañinos que excedan de la capacidad de control del presunto infractor, haciendo imposible la subsanación total del mismo.

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

24. 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:

---

##### <sup>16</sup> **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.

<sup>17</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

##### <sup>18</sup> **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.

##### <sup>19</sup> **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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/verifica.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

### **“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.

(...)”

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

### **“Artículo 255.- Procedimiento sancionador**

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

*Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.”*

26. 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.
27. 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.
28. 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 con ello se configure una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

29. 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 valoración como presuntas infracciones respecto de aquella que la autoridad instructora efectuó.

### **V. Segunda cuestión previa: Sobre la caducidad del procedimiento administrativo sancionador**

30. En su escrito de febrero de 2022, la administrada solicitó la caducidad del presente procedimiento, por haberse sobrepasado el plazo de instrucción previsto en el artículo 122 del Reglamento de la LPDP<sup>20</sup>, el cual habría sido ampliado sin una justificación suficiente, al no señalar las actuaciones de instrucción que eran necesarias para esclarecer el caso.

31. Al respecto, esta Dirección considera necesario que se diferencie el supuesto regulado por dicho artículo reglamentario de la caducidad regulada en el artículo 259 de la LPAG, que es de aplicación general como norma común para todos los procedimientos administrativos sancionadores como el de este expediente.

32. Lo dispuesto por dicho artículo de la LPAG, de acuerdo con su numeral 1, contiene una excepción: Cuando se trata de un plazo diferente establecida solo por norma con rango de ley, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 259 de la LPAG.

33. Tal circunstancia excepcional no se daría con el artículo 122 del Reglamento de la LPDP, puesto que no se establece por ley y tampoco regula una situación provocada por las particularidades de una materia como la protección de datos personales (circunstancia que sí se da con los procedimientos administrativos tributarios, como ejemplifica Morón<sup>21</sup>) que requiera un tratamiento distinto por cuestiones de complejidad y que consecuentemente, precisen de un plazo distinto.

34. Por su parte, vale señalar que a diferencia de dicho artículo reglamentario, el artículo 259 de la LPAG sí establece expresamente, como consecuencia perentoria de la caducidad que regula, el archivo del procedimiento administrativo, al haber transcurrido el plazo establecido de nueve meses desde la notificación de su inicio.

35. Caso contrario es el del Reglamento de la LPDP, que no menciona alguna consecuencia jurídica del vencimiento de los plazos que se establecen en su artículo 122.

---

<sup>20</sup> **Artículo 122.- Cierre de instrucción y término del procedimiento sancionador.**

Concluidas las actuaciones instructivas, la Dirección de Sanciones emitirá resolución cerrando la etapa instructiva dentro de los cincuenta (50) días contados desde el inicio del procedimiento.

Dentro de los veinte (20) días posteriores a la notificación de la resolución de cierre de la etapa instructiva, la Dirección de Sanciones deberá resolver en primera instancia.

Podrá solicitarse informe oral dentro de los cinco (5) días posteriores a la notificación de la resolución de cierre de la etapa instructiva.

Cuando haya causa justificada, la Dirección de Sanciones podrá ampliar por una vez y hasta por un período igual, el plazo de cincuenta (50) días al que refiere el presente artículo.

La resolución que resuelve el procedimiento sancionador será notificada a todas las partes intervinientes en el procedimiento.

<sup>21</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo I, p. 58.

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

36. Por lo tanto, para los procedimientos administrativos sancionadores a cargo de la Autoridad Nacional de Datos Personales y su caducidad, debe considerarse aplicable únicamente lo dispuesto por el artículo 259 de la LPAG, al ser la única norma con rango legal que establece el archivo del procedimiento como consecuencia perentoria, ante el transcurso del plazo para emitir resolución que agota la instancia.

### **VI. Cuestiones en discusión**

37. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
- 37.1 Si la administrada es responsable por no haber inscrito en el RNPDP el banco de datos personales correspondiente al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP.
- 37.2 En el supuesto de resultar responsable, 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.
- 37.3 De ser el caso, determinar la multa que corresponde imponer, 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 la omisión de inscripción del banco de datos personales relativo al libro de reclamaciones de la administrada, ante el RNPDP**

38. El artículo 34 de la LPDP dispone la creación del RNPDP, que tiene entre sus finalidades inscribir los bancos de datos personales de administración pública o privada<sup>22</sup>; así también, permite que cualquier ciudadano realice en él consultas sobre la existencia y finalidad de los bancos de datos personales inscritos, así como sobre la identidad y domicilio de sus titulares.
39. Por su parte, el artículo 78 del Reglamento de la LPDP establece el carácter obligatorio de la inscripción en el mencionado registro de los bancos de datos personales que las entidades generen:

---

<sup>22</sup> **Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**  
**“Artículo 34. Registro Nacional de Protección de Datos Personales**

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

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

(...)

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

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

## Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

### **“Artículo 78.- Obligación de inscripción.**

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

*(...)*”

40. En las actuaciones de fiscalización, se constató la actividad comercial de la administrada y que esta se sirve también de formularios electrónicos.
41. Dicha situación propicia la obligación, a cargo de la administrada, de contar con un libro de reclamaciones, en el artículo 150 de la Ley N° 29751, Código de Defensa y Protección del Consumidor:

### **“Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

*Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.”*

42. Por su parte, el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, contiene en su artículo 3, las siguientes definiciones:

**“3.1. Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público

**3.2 Establecimiento comercial abierto al público:** Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.  
(...)

**3.3. Reclamo:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

**3.4. Queja:** Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad que no se encuentra relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados; o, expresa el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, sin que tenga por finalidad la obtención de un pronunciamiento por parte del proveedor. La queja tampoco constituye una denuncia y, en consecuencia, no inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa de protección al consumidor.”

43. De lo expuesto, se aprecia que la finalidad del tratamiento de datos personales efectuado por medio de un libro de reclamaciones, no se limita solo a la gestión

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

de las ventas efectuadas y los reclamos que de ellas puedan derivar, sino también se aplica a cuestiones no relacionadas con la transacción comercial en sí misma, como la atención al público no necesariamente comprador o por ejemplo, la disfuncionalidad del sitio web que influya negativamente en la experiencia de acceso al mismo.

44. Dicha finalidad dista de la correspondiente al banco de datos personales “Usuarios del sitio web”, inscrito con el Código N° 21193 con la Resolución Directoral N° 2935-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP, así como de los usos previstos, que se transcriben a continuación:

**“Finalidad:** *Recopilar los datos personales de los usuarios de la página web para atender los pedidos de compra*

**Usos previstos:** *Gestión económica y contable de clientes; gestión de listas de clientes; publicidad y prospección comercial.”*

45. Por dichas circunstancias, no puede tenerse como relevante cualquier acción efectuada respecto del banco de datos personales “Usuarios del sitio web”, mucho menos asumirse como una subsanación, su solicitud de inscripción previa al inicio del presente procedimiento sancionador.
46. Ahora bien, en su comunicación de febrero de 2022, la administrada señala haber solicitado la inscripción de un nuevo banco de datos personales, específico para el tratamiento de quejas y reclamos.
47. En efecto, esta Dirección aprecia que la inscripción de dicho banco de datos personales se solicitó el 16 de diciembre de 2021, siendo otorgada mediante la Resolución Directoral N° 1250-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP del 8 de abril de 2022.
48. Al haberse efectuado la solicitud mencionada luego de la notificación de la Resolución Directoral N° 243-2021-JUS/DGTAIPD-DFI, se debe entender esta acción como una acción de enmienda que conlleva la atenuación de la responsabilidad, de acuerdo con el artículo 126 del Reglamento de la LPDP y el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG; enmienda que ha sido perfeccionada.
49. En consecuencia, la administrada es responsable por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, concerniente a la no inscripción del banco de datos personales de libro de reclamaciones; responsabilidad que será objeto de atenuación por las acciones de enmienda perfeccionadas por la administrada.

### **VII. Sobre la determinación de la sanción a aplicar**

50. 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.

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

51. 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<sup>23</sup>, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP<sup>24</sup>.
52. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por no haber inscrito ante el RNPDP el banco de datos personales vinculado al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP.
53. Con el objeto de establecer las pautas y criterios para realizar el cálculo del monto de las multas aplicables por infracciones a la normativa de protección de datos personales en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS, se aprobó la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales<sup>25</sup>.
54. En tal contexto, se procederá a calcular la multa correspondiente.

### **No haber inscrito ante el RNPDP el banco de datos personales vinculado al libro de reclamaciones, en incumplimiento del artículo 78 del Reglamento de la LPDP**

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

El beneficio ilícito ha resultado indeterminable, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador no ha sido posible recabar medios probatorios que evidencien que la administrada haya obtenido o que espere obtener beneficios derivados de no cumplir con la disposición señalada; así como

---

<sup>23</sup> 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).

(...)

#### <sup>24</sup> **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.

<sup>25</sup> Documento disponible en: <https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/>.

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

## Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

tampoco se tiene información sobre el monto que ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito resulta indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa preestablecida”, cuya fórmula general es:

$$M = Mb \times F, \text{ donde:}$$

M	Multa preestablecida que corresponderá aplicar en cada caso.
Mb	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
F	Criterios o elementos agravantes o atenuantes.

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 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 e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, por la no inscripción de un banco de datos personales, corresponde el grado relativo “1”, lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **1,08 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones leves	Grado relativo
1.e	No inscribir o actualizar en el Registro Nacional los actos establecidos en el artículo 34 de la Ley.  <b>1.e.1. Un banco de datos</b>	  <b>1</b>

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.

## Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Cuadro 3  
Valores de factores agravantes y atenuantes

$f_n$	Factores agravantes o atenuantes	Valor
$f_1$	<b>(d) Perjuicio económico causado</b>	
$f_{1.1}$	. No existe perjuicio.	0.00
$f_{1.2}$	. Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
$f_2$	<b>(e) Reincidencia</b>	
$f_{2.1}$	. 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
$f_3$	<b>(f) Las circunstancias</b>	
$f_{3.1}$	. 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
$f_4$	<b>(g) Intencionalidad</b>	
$f_{4.1}$	. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

En el presente caso, no se tiene sustento de que se haya provocado un perjuicio económico con la conducta infractora. Asimismo, se tiene que la administrada no es reincidente.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, debe señalarse que el incumplimiento del deber de inscribir los bancos de datos personales ante el RNPDP implica obstaculizar la función de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales sobre la administración de dicho registro, prevista en el artículo 33 de la LPDP, así como de la privación de información a los titulares de los datos personales en general, de información respecto de un factor relevante sobre el tratamiento de su información, como es lo referente a los bancos de datos personales donde estos se almacenan.

Por su parte, en el análisis del caso concreto y de hechos relacionados a las circunstancias de la infracción ( $f_3$ ) corresponde aplicar, para efectos del cálculo, la variable  $f_{3.9}$ , consistente en la colaboración con la autoridad y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador; que conlleva a la reducción del 30% del monto base.

En total, los factores de graduación suman un total de -30%:

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

## Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.9 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-30%
f4. Intencionalidad	0%
<b>f1+f2+f3+f4</b>	<b>-30%</b>

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

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	1,08 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.70
<b>Valor de la multa</b>	<b>0,76 UIT</b>

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 Grupo Forte S.A.C. con la multa ascendente a cero coma setenta y seis Unidades Impositivas Tributarias (0,76 U.I.T.) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, en lo referido a la inscripción del bancos de datos personales vinculado al libro de reclamaciones de su titularidad.

**Artículo 2.-** Informar a Grupo Forte S.A.C. 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<sup>26</sup>.

**Artículo 3.-** Informar a Grupo Forte S.A.C. que deberá realizar el pago de las multas en el plazo de veinticinco (25) días útiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución<sup>27</sup>.

**Artículo 4.-** 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

<sup>26</sup> **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.

<sup>27</sup> El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759 o a la cuenta del Banco de la Nación: CTA.CTE R.D.R. N° 0000-281778 o CCI N° 01800000000028177801.

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

## *Resolución Directoral N° 3016-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP*

administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de notificada dicha resolución de segunda instancia administrativa.

**Artículo 5.-** 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 LPDP<sup>28</sup>. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la U.I.T. del año 2021.

**Artículo 6.-** Notificar Grupo Forte S.A.C. la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/rvr

---

<sup>28</sup> **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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp) e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/verifica.jsp](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.