



*Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-PPDP*

<b>Expediente N°</b>
<b>143-2023-JUS/DGTAIPD-PAS</b>

Lima, 31 de octubre de 2024

**VISTOS:**

El Informe N° 015-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 08 de febrero de 2024<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**

- Mediante el escrito registrado con hoja de trámite interno n.º 000471754-2022MSC<sup>2</sup>, de fecha 28 de noviembre de 2022, la señora [REDACTED] (en adelante, la denunciante) presentó una denuncia contra **DINERS CLUB PERÚ S.A.** (en adelante, la administrada) señalando lo siguiente:

*“Repetidamente he recibido llamadas señalando que en representación de Diners Club solicitando mi consentimiento para ofrecerme promociones de dicha empresa. En ningún momento le he dado mi consentimiento a Diners Club para que me contacten, y a pesar de ello, hasta el momento he recibido más de 10 llamadas, en las cuales he pedido también que dejen de contactarme. Adjunto la grabación de las últimas 3 llamadas recibidas. Si bien es cierto, se tiene permitido realizar una primera llamada a efecto de obtener el consentimiento del titular, Diners Club ha abusado de esta “primera llamada”.*

- Para acreditar los hechos denunciados, adjuntó lo siguiente:

- Grabación de audio de la llamada telefónica recibida el 22 de noviembre de 2022 del número 904750120.

<sup>1</sup> Folios 131 al 154

<sup>2</sup> Folios 001 al 009

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

- Grabación de audio de la llamada telefónica recibida el 25 de noviembre de 2022 del número [REDACTED]
  - Grabación de audio de la llamada telefónica recibida el 28 de noviembre del número [REDACTED]
  - Captura de pantalla de llamadas de los números [REDACTED] y [REDACTED]
3. A través de la la Carta n.º 614-2022-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>3</sup>, de fecha 19 de diciembre de 2022, la DFI le corre traslado de la denuncia a la administrada y le requiere la siguiente información:
- ¿La empresa se encontraba dentro de una relación comercial con la denunciante, entre 23 y 28 de noviembre de 2022?
  - Detallen que datos personales habrían recopilado de la denunciante, si fue de manera directa o indirecta, asimismo, de ser el caso, precisen desde cuándo recopilaron los mencionados datos; evidenciar con los documentos que acrediten que cuentan con el preceptivo consentimiento para contactarla.
  - ¿Trasfirieron el número de celular [REDACTED] a otras entidades (socios comerciales) en el marco de una relación contractual o de prestación de servicios? De ser el caso, detalle la relación de las entidades.
  - ¿Dispusieron que se contacten con el número [REDACTED] o con la denunciante?, de ser ello, explicar cuál fue la finalidad.
  - ¿Son titulares de los números de teléfono detallados en el segundo párrafo del presente documento?, ¿los mencionados números son usados para realizar la prospección comercial?
  - ¿Los números de teléfono detallados en el segundo párrafo del presente documento, le corresponden a alguno de sus socios comerciales que realizaban actividades por encargo de ustedes en noviembre de 2022?, de ser ello, especificar el nombre de la empresa o persona a la que le corresponde los mencionados números de teléfono
4. Mediante el escrito registrado con hoja de trámite N.º 000006710-2023MSC<sup>4</sup>, de fecha 06 de enero de 2023, la administrada brinda respuesta a la Carta n.º 614-2022-JUS/DGTAIPD-DFI.
5. Mediante Informe de Fiscalización n.º 101-2023- JUS/DGTAIPD-DFI-EMZA<sup>5</sup>, el 05 de abril de 2023, 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

<sup>3</sup> Folios 010 al 014

<sup>4</sup> Folios 015 al 059

<sup>5</sup> Folios 062 al 077

## *Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

instauración de un procedimiento administrativo sancionador. Informe notificado a la administrada mediante Cédula N.º 349-2023-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>6</sup>, diligenciada el 11 de abril de 2023<sup>7</sup>.

6. A través de la Resolución Directoral N.º 266-2023-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>8</sup>, de fecha 28 de noviembre de 2023, la DFI dispone el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a la administrada, por presuntamente haber realizado el tratamiento de los datos personales de la denunciante, para fines de prospección comercial; sin haber obtenido válidamente su consentimiento. Obligación establecida en el artículo 13º, numeral 13.5 de la LPDP y el artículo 12º del RLPDP; lo que configuraría de infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2, del artículo 132º del Reglamento de la LPDP: *“Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley n.º 29733 y su Reglamento”*.
7. Dicha resolución que fue notificada mediante Cédula de Notificación n.º 1043-2023-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>9</sup>, diligenciada el 30 de noviembre de 2023, conforme al cargo<sup>10</sup>.
8. A través del escrito ingresado con Hoja de Trámite n.º 000599541-2023MSC<sup>11</sup>, de fecha 27 de diciembre de 2023, la administrada presenta sus descargos, manifestando lo siguiente:
  - En realidad, las llamadas realizadas a la denunciante serían en un contexto de primer contacto para obtener su consentimiento, debido a que se realizan las preguntas “Estamos llamando por encargo de Diners Club para brindarle un beneficio exclusivo ¿me permite continuar con la llamada?”
  - Asimismo, dentro de las imputaciones la DFI presenta contradicciones. Esto se debe a que en un primer momento la DFI concluye que las llamadas efectuadas por Diners Club se realizaron con la finalidad de recabar el consentimiento de la denunciante. Sin embargo, posteriormente, se firma que las llamadas tuvieron como propósito brindar información sobre una tarjeta de crédito.
  - Esta contradicción sería un supuesto de vulneración el derecho de defensa y debido procedimiento.
  - Por otra parte, en el expediente N.º 121-2023-JUS/DGTAIPD-PAS, la cual la administrada también fue parte, la DFI analizó un audio de comercialización de la tarjeta de crédito donde se usó una fórmula de recopilación de consentimiento muy similar y no se hizo ninguna observación e incluso se resolvió archivar el procedimiento.

---

<sup>6</sup> Folios 78

<sup>7</sup> Folios 080 al 083

<sup>8</sup> Folios 089 al 103

<sup>9</sup> Folio 104

<sup>10</sup> Folios 105 al 109

<sup>11</sup> Folios 110 al 114

## *Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

9. Mediante el Informe N.º 015-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 08 de febrero de 2024<sup>12</sup>, 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 la multa ascendente a veinticuatro coma setenta y cinco (24,75) U.I.T. por el cargo acotado en el Hecho Imputado N.º 01, por infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2, del artículo 132º del RLPDP: *“Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 29733 y su Reglamento”*.
10. Con la Resolución Directoral N.º 034-2024-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>13</sup> del 08 de febrero de 2024, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
11. Dichos documentos fueron notificados a la administrada a través de la cédula de notificación N.º 144-2024-JUS/DGTAIPD-DFI<sup>14</sup>.
12. El 19 de febrero de 2024, la administrada mediante escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 00077093-2024MSC<sup>15</sup> solicitó, de manera excepcional, nos brinde una prórroga por un plazo igual al inicialmente concedido para presentar nuestros descargos.
13. Mediante el escrito presentado con código de hoja de trámite interno 000086091-2024MSC<sup>16</sup> del 26 de febrero del 2024, la administrada presentó los siguientes alegatos:
  - La argumentación presentada por la DFI no hace más que legitimar que las llamadas realizadas configuran como un primer contacto para recabar el consentimiento de la denunciante. Un ejemplo de ello es que en el informe se afirma que “en las tres (3) grabaciones de audio presentadas por la denunciante se escucha claramente que la finalidad del contacto es ofrecerle beneficios de DINERS CLUB PERÚ S.A. y que solicitan su autorización para continuar con la comunicación”.
  - Esto implica una contradicción en la imputación de cargos realizada por la DFI que configuraría una nulidad al ser una imputación carente de precisión y claridad.
  - Finalmente, se argumenta que la sanción impuesta ha sido fruto de un análisis inadecuado en tanto DFI afirmó que “si bien se le requirió a la administrada que presente sus ingresos obtenidos el año 2022, ésta no ha cumplido con

---

<sup>12</sup> Folios 131 al 154

<sup>13</sup> Folios 155 al 159

<sup>14</sup> Folios 160 al 163

<sup>15</sup> FOLIOS 164 a 165

<sup>16</sup> Folios 166 al 171

## *Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

presentar la información requerida, por tanto, no puede determinarse que la multa a imponer resultaría confiscatoria”.

14. A través de la Carta N.º 1216-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP<sup>17</sup> de fecha 16 de agosto de 2024, la DFI solicitó información a la administrada en los puntos relativos a:
  - La documentación que acredite el monto al que ascendieron sus ventas anuales del ejercicio 2023. Para tal efecto deberá presentar la declaración jurada anual del Impuesto a la Renta de dicho ejercicio o, en su defecto, las declaraciones juradas mensuales de los pagos a cuenta del Impuesto, según corresponda a su Régimen tributario.
  - Asimismo, sírvase aclarar si en el presente caso, realizó o no realizó el reconocimiento de la sanción que se le imputa.
15. Con la Resolución Directoral N.º 2832-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP<sup>18</sup> del 20 de agosto del 2024, la DPDP dispuso la ampliación por tres (3) meses del plazo de caducidad para resolver el procedimiento administrativo, plazo que comenzó a correr desde el 29 de agosto de 2024.
16. A través del escrito con código de hoja de trámite interno 000434858-2024MSC<sup>19</sup>, la administrada absolvió el requerimiento de información realizado a través de la Carta N.º 1216-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP. Así se informa que:
  - En caso de que la DFI considere que la administrada ha vulnerado la normativa sobre Protección de Datos Personales, se invoca la figura del “reconocimiento” contemplada en el artículo 126º del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
  - En ese sentido, en caso la DFI opte por no acoger los argumentos de defensa, se reconoce la imputación atribuida y solicita se tenga en cuenta, en calidad de acción de enmienda, lo señalado en el numeral 10 de dicho escrito, en tanto desde el 10 de julio de 2023 se ordenó el cese de todo contacto comercial para la denunciante.

## **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.

---

<sup>17</sup> Folios 176 al 180

<sup>18</sup> Folios 181 al 182

<sup>19</sup> Folios 189 al 224

## *Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

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 de la LPAG, en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
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>20</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>21</sup>.
21. 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>22</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>23</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.

---

<sup>20</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>21</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>22</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>23</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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

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

23. El artículo 254 de la LPAG establece como carácter fundamental del procedimiento administrativo sancionador, la separación entre la autoridad instructora y la autoridad sancionadora o resolutora:

***“Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador***

*254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:*

- 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.  
(...)”*

24. 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.”*

25. 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.
26. 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.
27. 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

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

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

28. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.

### **V. Segunda cuestión previa: Sobre el reconocimiento de la infracción y sus efectos como atenuante de la responsabilidad administrativa**

29. Al respecto, mediante Carta N.º 1216-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP solicitó a la administrada que aclare si en el presente procedimiento, realizó o no realizó el reconocimiento de la sanción que se le imputa, siendo que, con escrito ingresado con Hoja de Tramite N.º 000434858-2024MSC informó lo siguiente:

*“Con fecha 27 de diciembre de 2023, presentamos el escrito de descargos (ANEXO 1-B) mediante el cual precisamos que, en caso la DFI estime que DINERS CLUB PERÚ S.A. estime que se ha vulnerado la normativa sobre Protección de Datos Personales, invocamos la figura del “reconocimiento” contemplada en el artículo 126º del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.*

*En ese sentido, en caso la DFI opte por no acoger nuestros argumentos de defensa, DINERS CLUB PERÚ S.A. reconoce la imputación atribuida y solicita se tenga en cuenta, en calidad de acción de enmienda, lo señalado en el numeral 10 de dicho escrito, en tanto desde el 10 de julio de 2023 se ordenó el cese de todo contacto comercial para la denunciante.”*

30. Por lo expuesto, se colige que, la administrada comunica a este despacho que, en el caso que la DFI haya decidido o considerado no acoger sus argumentos de defensa, reconoce la imputación atribuida y solicita se tenga en consideración, en calidad de acción de enmienda, la orden del cese de todo contacto comercial con la denunciante.
31. Visto lo anterior, y en consideración con los argumentos de la DFI, los cuales desvirtúan los alegatos de la administrada, se colige que, en el presente caso DINERS CLUB PERÚ S.A. reconoce la imputación que se le atribuye en el presente procedimiento, hecho que deberá ser valorado por esta Dirección al momento de resolver.
32. Por tanto, la administrada presenta su reconocimiento por la infracción detectada y solicita la atenuación de la multa a imponer, acogiéndose a lo dispuesto en el literal a) del numeral 2 del artículo 257 de la LPAG, transcrito a continuación:

**“Artículo 257.- Eximente y atenuante de responsabilidad por 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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

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. (...)

### **VI. Cuestiones en discusión**

33. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
- (i) Si la administrada es responsable habría realizado el tratamiento de los datos personales de la denunciante, para fines de prospección comercial; sin haber obtenido válidamente su consentimiento

### **VII. Análisis de las cuestiones en discusión**

#### **Sobre el consentimiento para el tratamiento de los datos personales de la denunciante para fines de prospección comercial.**

34. 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.
35. 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:

*“[e]l 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”*

36. En esa línea, el ejercicio del derecho fundamental consiste en la posibilidad de autorizar o impedir el tratamiento de sus datos personales, vale decir, de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

manifestar su voluntad al respecto, lo cual se expresa afirmativamente a través del consentimiento, y que la misma se vea plasmada en la conducta de quien realiza el tratamiento de sus datos personales.

37. Por supuesto, no se puede ejercer un control efectivo de la información personal a través de un consentimiento acompañado del desconocimiento respecto de cómo se van a utilizar los datos recopilados, qué tratamiento se les va a dar, con quiénes se va a compartir y otros pormenores del tratamiento.
38. La LPDP, que desarrolla el mencionado derecho fundamental, establece que todo tratamiento de datos personales requiere el consentimiento del titular de los datos personales. Así, el principio de consentimiento se tiene previsto en su artículo 5:

***“Artículo 5. Principio de consentimiento***

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

39. Asimismo, según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, el consentimiento del titular de los datos personales deberá ser otorgado de manera previa, informada, expresa e inequívoca:

***“Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales***

*(...)*

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

40. Por su parte, el artículo 12 del Reglamento de la LPDP establece los presupuestos bajo los cuales se otorga válidamente el consentimiento para el tratamiento de los datos personales: 1. Libre; 2. Previo; 3. Expreso e Inequívoco; y, 4. Informado<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> **Artículo 12.- Características del consentimiento.**

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

1. Libre: Sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular de los datos personales. La entrega de obsequios o el otorgamiento de beneficios al titular de los datos personales con ocasión de su consentimiento no afecta la condición de libertad que tiene para otorgarlo, salvo en el caso de menores de edad, en los supuestos en que se admite su consentimiento, en que no se considerará libre el consentimiento otorgado mediando obsequios o beneficios. El condicionamiento de la prestación de un servicio, o la advertencia o amenaza de denegar el acceso a beneficios o servicios que normalmente son de acceso no restringido, sí afecta la libertad de quien otorga consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, si los datos solicitados no son indispensables para la prestación de los beneficios o servicios.

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

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

Tratándose del entorno digital, también se considera expresa la manifestación consistente en “hacer clic”, “clickear” o “pinchar”, “dar un toque”, “touch” o “pad” u otros similares. En este contexto el consentimiento escrito podrá otorgarse mediante firma electrónica, mediante escritura que quede grabada, de forma tal que pueda ser leída e impresa, o que por cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido permita identificar al titular y recabar su consentimiento, a través de texto escrito. También podrá otorgarse mediante texto preestablecido, fácilmente visible, legible y en lenguaje sencillo, que el titular pueda hacer suyo, o no, mediante una respuesta escrita, gráfica o mediante clic o pinchado. La

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

41. Por otro lado, es preciso tener en cuenta que la obligación de obtener el consentimiento tiene excepciones, las cuales se encuentran previstas en el artículo 14 de la LPDP<sup>25</sup>.
42. Respecto de la prueba de la obtención del consentimiento válido para el tratamiento de los datos personales, debe señalarse que esta corre a cargo del responsable del tratamiento, quien debe ser siempre capaz de sustentar tal obtención, de acuerdo con el artículo 15 del Reglamento de la LPDP:

### ***“Artículo 15.- Consentimiento y carga de la prueba.***

*Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento en los términos establecidos en la Ley y en el presente reglamento, la carga de la prueba*

---

sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información.

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

#### <sup>25</sup> **Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.
2. Cuando se trate de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, conforme a ley.
4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario.
5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.
6. Cuando se trate de datos personales relativos a la salud y sea necesario, en circunstancia de riesgo, para la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre que dicho tratamiento sea realizado en establecimientos de salud o por profesionales en ciencias de la salud, observando el secreto profesional; o cuando medien razones de interés público previstas por ley o cuando deban tratarse por razones de salud pública, ambas razones deben ser calificadas como tales por el Ministerio de Salud; o para la realización de estudios epidemiológicos o análogos, en tanto se apliquen procedimientos de disociación adecuados.
7. Cuando el tratamiento sea efectuado por organismos sin fines de lucro cuya finalidad sea política, religiosa o sindical y se refiera a los datos personales recopilados de sus respectivos miembros, los que deben guardar relación con el propósito a que se circunscriben sus actividades, no pudiendo ser transferidos sin consentimiento de aquellos.
8. Cuando se hubiera aplicado un procedimiento de anonimización o disociación.
9. Cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales por parte del titular de datos personales o por el encargado de tratamiento de datos personales.
10. Cuando el tratamiento sea para fines vinculados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo u otros que respondan a un mandato legal.
11. En el caso de grupos económicos conformados por empresas que son consideradas sujetos obligados a informar, conforme a las normas que regulan a la Unidad de Inteligencia Financiera, que éstas puedan compartir información entre sí de sus respectivos clientes para fines de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como otros de cumplimiento regulatorio, estableciendo las salvaguardas adecuadas sobre la confidencialidad y uso de la información intercambiada.
12. Cuando el tratamiento se realiza en ejercicio constitucionalmente válido del derecho fundamental a la libertad de información.
13. Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por 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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

*recaerá en todos los casos en el titular del banco de datos personales o quien resulte el responsable del tratamiento.”*

43. Ahora bien, para el presente caso, la DFI mediante Informe de Fiscalización N.º 101-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EMZA de 05 de abril de 2023 concluye lo siguiente:

(...)

13. A través de la denuncia registrada con la hoja de trámite n.º 000471754-2022MSC (f. 1 a 8), se advierte que la denunciante cuestiona que la administrada la habría contactado por teléfono en varias ocasiones para ofrecerle promociones sin contar con su consentimiento, conforme a lo acotado como punto controvertido 1); corresponde determinar si la administrada contactó a la denunciante con fines de publicidad y si ello fue realizado de una manera adecuada.

(...)

15. En atención a ello, 5 de enero de 2023, mediante el escrito registrado con la hoja de trámite n.º 000006710-2023MSC (f. 15 a 59), la administrada remitió la información solicitada con la Carta n.º 614-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, a través de la cual detalla lo siguiente:

Sobre la pregunta i): (f. 16)

“i) ¿La empresa se encontraba dentro de una relación comercial con la denunciante, entre el 23 y 28 de noviembre de 2022?  
Diners Club no mantenía relación comercial con la denunciante en tal periodo.”

Sobre la pregunta ii): (f. 16)

«ii) Detallen qué datos personales habrían recopilado de la denunciante, si fue de manera directa o indirecta, asimismo, de ser el caso, precisen desde cuándo recopilaron los mencionados datos; evidenciar con los documentos que acrediten que cuentan con el preceptivo consentimiento. En primer lugar, el siguiente cuadro muestra los datos personales que Diners Club tiene respecto de la denunciante y su origen:

Dato personal	Fuente
Nombres	Experian Perú S.A.C.
Apellidos	
Nacimiento	
Distrito	
Departamento	
Provincia	
Situación laboral	
Teléfono	Canal Digital R&G S.A.C.
Calificación de riesgos	Central de Riesgos SBS

En segundo lugar, en cuanto a los documentos que acrediten que se cuenta con el preceptivo consentimiento, Banco Pichincha –emisor de las tarjetas de crédito Diners Club y Titular del Banco de Datos de Clientes de Diners Club– celebró un contrato para el enriquecimiento de información con Experian Perú S.A.C., empresa que puso a su disposición los nombres, apellidos, información domiciliar y laboral de la [REDACTED]; siendo que su teléfono fue compartido por Canal Digital R&G

## *Resolución Directoral N.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*S.A.C. (en lo sucesivo, R&G), empresa con la que Diners Club firmó un contrato para la comercialización de sus productos.*

*Por su parte, la calificación crediticia de la denunciante fue extraída de la Central de Riesgos de la SBS. Cabe mencionar que los artículos 158º y 159º de la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros disponen que la SBS tiene a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado “Central de Riesgos”, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero.*

*En tercer lugar, Diners Club recibió los mencionados datos personales entre noviembre y diciembre de 2022, meses en los que la denunciante contaba con campañas comerciales.»*

*Sobre la pregunta iii): (f. 17)*

*«iii) De resultar aplicable, detallen de qué manera recopilaron el número de teléfono [REDACTED], asimismo, deben evidenciar con los documentos que acrediten la mencionada recopilación.*

*Este número fue proporcionado por R&G en virtud del contrato celebrado con Diners Club para la promoción y comercialización de sus productos por televentas, cuya cláusula de protección de datos personales establece dos principales aspectos: (i) que los datos que utilice para la oferta de sus productos deben obtenerse de una fuente lícita y en observancia de todos los principios recogidos en la Ley de Protección de Datos Personales, entre los que destaca el de consentimiento; y, (ii) que tales datos podrán ser compartidos a Diners Club para que realice prácticas comerciales:*

*“QUINTA CLÁUSULA ADICIONAL: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (...)*

*5.5 LA EMPRESA declara que los datos personales que emplee para la ejecución del presente contrato o que ponga a disposición de DINERS CLUB han sido recabados, adquiridos y/o actualizados –según corresponda– con arreglo al marco normativo sobre protección de datos personales, lo cual involucra la licitud de su origen y el respeto de todos los principios rectores del derecho de protección de datos personales. Asimismo, LA EMPRESA declara que posee las autorizaciones y los consentimientos de los titulares de datos personales para transferir su información a DINERS CLUB; así como para la realización de prácticas comerciales, lo que incluye el ofrecimiento y/o comercialización de los productos y servicios de DINERS CLUB.”»*

*(Resaltado y subrayado agregados)*

*Sobre la pregunta iv): (f. 17)*

*«iv) ¿Transferieron el número de celular [REDACTED] a otras entidades (socios comerciales) en el marco de una relación contractual o de prestación de servicios? De ser el caso, detalle la relación de las entidades.*

*El extracto antes transcrito dispone que R&G debe transferir a Diners Club datos personales para que este pueda ofertar y vender sus productos; ello, en tanto medie el consentimiento de su titular. Así pues, Diners Club asume la posición de Titular del Banco de Datos Personales, por lo que se encontraba habilitado a transferir el número de la [REDACTED] a los centros de contacto con los que opera, entre ellos Servicios Fastco del Perú S.A.C. (en adelante, Fastco), para que le ofrezcan sus productos.*

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Es preciso señalar que según el artículo 36º del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales la entrega de datos personales del titular del banco de datos personales al encargado no constituye transferencia de datos personales. En concordancia con ello, su Oficio N° 634-2015-JUS/DGPDP dispone que “toda transferencia de datos personales requiere del consentimiento del titular salvo las excepciones previstas en el artículo 14 de la LPDP. Debiendo entenderse por transferencia de datos personales a la comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio nacional realizada por persona distinta al titular de los datos personales, al encargado del banco de datos personales o al encargado de tratamiento de datos personales”.

En conclusión, en la medida que Diners Club y Fastco ostentan, respectivamente, la condición de Titular del Banco de Datos Personales y Encargado de Tratamiento, la transmisión de información entre estas dos personas jurídicas no constituye una transferencia en los términos previstos en el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, por lo que con base en su artículo 36º no resultaba necesario tener el consentimiento de la [REDACTED] para dicho traspaso.»

Sobre la pregunta v): (f. 18)

“v) ¿Dispusieron que se contacten con el número [REDACTED] con la denunciante?, de ser ello, explicar cuál fue la finalidad. Tal como se ha explicado en las líneas precedentes, el número en cuestión fue otorgado por R&G y posteriormente compartido por Diners Club a Fastco a fin de que contacten a la [REDACTED] para el ofrecimiento de una tarjeta de crédito.”

Sobre la pregunta vi): (f. 18)

“vi) ¿Son titulares de los números de teléfono detallados en el segundo párrafo del presente documento?, ¿los mencionados números son usados para realizar la prospección comercial? Diners Club no es titular de los números [REDACTED], los cuales pertenecen a los centros de contacto a los que se ha encargado la comercialización de sus productos y cuya denominación social se indica en la respuesta al siguiente punto.”

Sobre la pregunta vi): (f. 18)

“vii) ¿Los números de teléfono detallados en el segundo párrafo del presente documento le corresponden a alguno de sus socios comerciales que realizaban actividades por encargo de ustedes en noviembre de 2022?, de ser ello, especificar el nombre de la empresa o persona a la que le corresponde los mencionados números de teléfono. El número [REDACTED] corresponde a Fastco, mientras que los números [REDACTED] a R&G S.A.C.”

(...)

16. Ahora bien, del análisis de la información proporcionada por la administrada, que se detalla en el numeral precedente, se advierte que la administrada señala lo siguiente:

i) Entre el 23 y 28 de noviembre de 2022, no tenía una relación comercial con la denunciante.

ii) Obtuvo los datos personales de la siguiente manera:

- Experian Perú S.A.C., en cumplimiento de un contrato para el enriquecimiento

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

de su banco de datos personales, le proporcionó el nombre, fecha de nacimiento, dirección y situación laboral.

- CANAL DIGITAL RYG S.A.C., en la ejecución de para la promoción y comercialización de sus productos por televentas, le proporcionó el número de teléfono.

- De la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros, obtuvieron su calificación de riesgo, debido a que cuentan con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero.

iii) El contrato para la promoción y comercialización de sus productos por televentas suscrito con CANAL DIGITAL RYG S.A.C., contiene una cláusula de protección de datos personales (numeral 5.5 de la Quinta cláusula adicional: Protección de datos personales) que establece los datos personales -incluido el número de teléfono de la denunciante- que se utilicen para la oferta de sus productos deben ser obtenidos de una fuente lícita, cumpliendo con los principios establecidos en la LPDP, así como, con la autorización para transferirlos a la administrada para actividades de prospección comercial.

iv) Como titular del banco de datos personales conformado, entre otros, con la información remitida por CANAL DIGITAL RYG S.A.C., en el marco de un encargo del tratamiento de datos personales, se encontraban habilitados para entregar los datos personales de la denunciante a la empresa de Servicios Fastco del Perú S.A.C. para que le ofrezcan sus productos, asimismo, precisan que de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 del RLPDP y la opinión consultiva desarrollada en el Oficio N° 634-2015-JUS/DGPDP, la citada remisión no constituye la transferencia de datos personales, por lo tanto, no resultaba necesario tener el consentimiento de la denunciante.

v) Compartieron el número de teléfono de la denunciante con SERVICIOS FASTCO DEL PERÚ S.A.C., con el encargo de contactar a la denunciante para ofrecerle su producto tarjeta de crédito.

vi) Los números de teléfono desde los que se comunicaron con la denunciante tienen los siguientes titulares:

- El número [REDACTED] corresponde a SERVICIOS FASTCO DEL PERÚ S.A.C.; y
- Los números [REDACTED] a CANAL DIGITAL RYG S.A.C.

17. Del análisis de lo informado por la administrada, en relación a que CANAL DIGITAL RYG S.A.C. le proporcionó el número de teléfono de la denunciante y que EXPERIAN PERÚ S.A.C. su nombre, dirección y fecha de nacimiento, y que por contrato tenían la obligación de obtenerlos desde una fuente lícita y con el preceptivo consentimiento, corresponde señalar que, sin perjuicio de las condiciones que haya establecido para que las empresas le proporcionen los datos personales, queda claro que la administrada es titular del banco de datos personales que contiene los datos personales de la denunciante, y es responsable por el uso con fines de prospección comercial que realizaron por encargo las empresas SERVICIOS FASTCO DEL PERÚ S.A.C. y CANAL DIGITAL RYG S.A.C. entre el 23 y 28 de noviembre de 2022 (f. 3, 6 a 8).

18. De la misma forma, corresponde señalar que la administrada no adjuntó los contratos de encargo de tratamiento de datos personales suscritos con SERVICIOS FASTCO DEL PERÚ S.A.C. y CANAL DIGITAL RYG S.A.C., ni los documentos que evidencien que contaba con el consentimiento de la denunciante, para que en su representación o de manera directa, puedan realizar el tratamiento (recopilación, almacenamiento, y transferencia) de sus datos personales, e inclusive, el uso para fines de publicidad, que se advierte en los audios que forman parte de la denuncia formulada (f. 9).

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

(...)

*Por las consideraciones expuestas, se debe resaltar que la administrada, como titular del banco de datos personales, tiene la obligación de demostrar que realizó el tratamiento (recopilación, almacenamiento, transferencia, y uso para fines de publicidad) de los datos personales de la denunciante con su consentimiento, toda vez que, el hecho de no contar con el preceptivo consentimiento, constituiría una infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2 del artículo 132 del RLPDP: “Dar tratamiento a datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la ley N° 29733 y su Reglamento”.*

44. De las actuaciones de fiscalización y la documentación obrante en el presente expediente, mediante la Resolución Directoral N.º 266-2023-JUS/DGTAIPD-DFI la DFI imputó a la administrada bajo los siguientes argumentos:

“(…)

*q. En el presente caso, el 28 de noviembre de 2022, la denunciante señaló que viene recibiendo llamadas de parte de la administrada solicitando su consentimiento para ofrecerle promociones; y, pese haber expresado su rechazo, ha sido contactada nuevamente, siendo un total de 10 llamadas recibidas con la misma finalidad (prospección comercial). Asimismo, ha manifestado que, si bien es cierto, se tiene permitido realizar una primera llamada a efecto de obtener el consentimiento del titular, la administrada ha abusado de este primer contacto.*

*r. Para acreditar el hecho, la denunciante presento tres audios con la grabación de las llamadas telefónicas que le habrían realizado desde los números de teléfono [REDACTED] (28 de noviembre de 2022). Igualmente, anexó las capturas de pantalla con las llamadas realizadas de los números indicados.*

*s. Así, durante las actuaciones de fiscalización, se solicitó al titular del banco de datos personales, adjuntar evidencia respecto al tratamiento de los datos personales de la denunciante y los hechos relacionados a la denuncia.*

*t. En atención del requerimiento de información realizado, Diners Club, el 05 de enero de 202312, señaló que no mantiene relación comercial con la denunciante, que en cuanto a la obtención del número de celular de la denunciante, fue proporcionado por R&G, en virtud del contrato celebrado para la promoción y comercialización de sus productos por televentas, de esa forma, se encontraba habilitada a transferir el número de la denunciante a los centros de contacto con los que opera (encargados de realizar las televentas de Diners Club), entre ellos Servicios Fastco del Perú S.A.C.*

*u. De igual forma, señalaron que, en cumplimiento de un contrato para el enriquecimiento de su banco de datos personales realizado con Experian Perú S.A.C., se le proporcionó el nombre, la fecha de nacimiento, dirección y situación laboral de la denunciante, siendo que, de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, obtuvieron su calificación de riesgo (debido a que cuentan con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero).*

*v. De lo expuesto, se colige que la administrada es titular del banco de datos personales y responsable del tratamiento de los datos personales de la denunciante (ya sea que estos hayan sido recopilados de Experian Perú S.A.C. y Canal Digital*

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*R&G S.A.C.). En tal sentido, se encuentra en la obligación de solicitar y/o recabar el consentimiento del titular de los datos personales para utilizarlos para fines publicitarios y comerciales, puesto que la principal legitimación del tratamiento de los datos personales, proviene del consentimiento otorgado por el titular, siendo una manifestación de voluntad especial que cumple ciertos requisitos de validez, los cuales se encuentran regulados en el artículo 12º del RLPDP.*

*w. En el presente caso, de los medios de prueba aportados, se verifica que la administrada contactó vía telefónica a la denunciante con la finalidad de obtener su autorización para continuar con la llamada; y, de esta forma ofrecerle un beneficio exclusivo. Sin embargo, la denunciante respondió que no deseaba ser contactada, que es la séptima u octava vez que la llaman, y visto que las llamadas continúan sin hacer caso a su petición, procederá a interponer la denuncia, ante la autoridad.*

*x. Ahora bien, conforme la Opinión Consultiva n° 01-2022-DGTAIPD emitida por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD), el responsable del tratamiento y/o titular del banco de datos que obtenga de forma lícita los datos personales, puede utilizarlos una sola vez para solicitar el consentimiento para el tratamiento de datos con fines de publicidad y/o prospección comercial de forma general y no por tipo de producto o servicio.*

*y. Se entiende que el proveedor es el responsable del tratamiento de los datos personales en el proceso de prospección de sus productos y/o servicios, sea cual fuere el medio utilizado, siendo las empresas contratadas para contactar al titular de los datos personales las que cumplen el rol de encargadas, y debido a que dicho proceso se lleva a cabo para satisfacer el interés comercial del proveedor, éste, debe ser capaz en todo momento de demostrar que obtuvo el consentimiento válido del titular, siendo el responsable de las conductas de las empresas que entablan las comunicaciones.*

*z. Por lo que, es cierto, que la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta de contacto, dado que dicha prohibición haría imposible obtener el consentimiento, no obstante, en caso el titular del dato personal no otorgue su consentimiento para el tratamiento de datos personales informado no deberá ser contactado nuevamente para ello.*

*aa. En el presente caso, se observa que las llamadas efectuadas, no tienen como finalidad, el recabar el consentimiento previo, libre, informado, expreso e inequívoco para tratar los datos personales de la denunciante, con fines publicitarios, sino, por el contrario, la llamada tiene como objetivo informar del beneficio exclusivo (tarjeta de crédito) que tienen para la potencial cliente. Consecuentemente, Diners Club no cumplió con solicitar el consentimiento de la denunciante, y pese a la negativa del contacto, el tratamiento continuó.*

*bb. Así, el Informe de Fiscalización n° 101-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EMZA concluyó que la administrada obtuvo los datos personales de la denunciante de las fuentes negociadas por Experian Perú S.A.C., Canal Digital R&G S.A.C. y Central de Riesgo de la SBS, y que la empresa SERVICIOS FASTCO DEL PERU S.A.C. fue quien la contactó, a fin de ofrecerle una tarjeta de crédito de Diners Club, sin embargo, esta, no ha logrado evidenciar que contaba con el consentimiento de la denunciante, para el tratamiento con fines de publicidad y/o prospección comercial.*

*cc. En tal sentido, del audio presentado, los documentos adjuntados, así como lo manifestado por la administrada, queda evidenciado que habría realizado el tratamiento de los datos personales de la denunciante con fines publicitarios y/o*

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

*promocionales, sin obtener válidamente su consentimiento, conforme lo previsto en el artículo 12º del RLPDP. Hecho que constituiría una presunta infracción grave, tipificada en el literal b numeral 2 del artículo 132º del Reglamento de la LPDP. (...)*

45. Al respecto el Informe Final de Instrucción N.º 015-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 08 de febrero de 2024, concluye lo siguiente:

*(...)*

#### **4) Análisis de la alegación de la administrada**

*(...)*

*b) En su primer argumento la administrada manifiesta que no se efectuó un tratamiento de los datos personales de la denunciante para fines de prospección comercial, sino que se efectuó un primer contacto con la finalidad de obtener su consentimiento para dicha finalidad, por lo que el hecho imputado resultaría incorrecto. Sobre el particular, corresponde señalar que en las tres (3) grabaciones de audio presentadas por la denunciante se escucha claramente que la finalidad del contacto es ofrecerle beneficios de **DINERS CLUB PERÚ S.A.** y que solicitan su autorización para continuar con la comunicación.*

*c) Asimismo, esta probado que los datos de la denunciante han sido almacenados en el banco de datos de la administrada para posteriormente transferirlos al call center encargado de la prospección comercial, tal como lo ha manifestado la propia administrada en el escrito presentado el 6 de enero de 2023 en el que señala lo siguiente:*

*“(... ) Tal como se ha explicado en las líneas precedentes, el número en cuestión fue otorgado por R&G y posteriormente compartido por Diners Club a Fastco a fin de que contacten a la [REDACTED] para el ofrecimiento de una tarjeta de crédito.*

*(... ) Diners Club no es titular de los números [REDACTED] los cuales pertenecen a los centros de contacto a los que se ha encargado la comercialización de sus productos y cuya denominación social se indica en la respuesta al siguiente punto.*

*(... ) El número [REDACTED] corresponde a Fastco, mientras que los números [REDACTED] [REDACTED] R&G S.A.C.”*

*d) Por consiguiente, de lo manifestado por la propia administrada queda clarísimo que el tratamiento de los datos personales de la denunciante lo realizó para fines de prospección comercial.*

*e) Asimismo, es necesario precisar que la obligación de obtener el consentimiento previo no significa la prohibición absoluta de contacto, dado que dicha prohibición haría imposible obtener el consentimiento, así lo ha señalado la ANPDP a través de las Opiniones Consultivas n.º 05-2019-JUS/DGTAIPD, 12-2019-JUS/DGTAIPD y 01-2022-DGTAIPD, entendiendo que dichas opiniones consultivas precisan que para obtener el consentimiento de potenciales clientes se requiere de una primera comunicación para solicitarlo; en dichas Opiniones Consultivas si bien se ha establecido que el primer contacto con el titular del dato personal no está prohibido. No obstante, este debe realizarse bajo dos presupuestos; en primer lugar, que los datos personales se hayan obtenido de fuentes accesibles al público o de forma lícita, y en segundo lugar, que **la primera comunicación debe tener como única finalidad recabar el consentimiento del titular de los datos personales**, en ese sentido, si el titular del dato personal no otorga su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, **no deberá ser contactado nuevamente para dicho fin**, lo que en el presente caso no ocurrió, ya que la administrada se contactó repetitivamente con la denunciante a fin de informarle sobre los beneficios de **DINERS CLUB PERÚ S.A.**, relacionados a la adquisición de una tarjeta de crédito,*

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

conforme fue indicado en su escrito del 06 de enero de 2023, por lo que las comunicaciones tenían fines de prospección comercial.

f) Con relación a lo indicado por la administrada sobre que la Resolución Directoral N.º 266-2023-JUS/DGTAIPD-DFI es contradictoria al señalar que **DINERS CLUB PERÚ S.A.** se contactó vía telefónica con la denunciante a fin de obtener su autorización para continuar con la llamada y que por otro lado afirma que la llamada tiene un objetivo de informar sobre el beneficio exclusivo (tarjeta de crédito) que tienen para la potencial cliente, es necesario precisar que se está dando una interpretación errónea sobre lo desarrollado en la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo sancionador. Debido a que, una de las finalidades de la administrada era contar con la autorización de la denunciante para continuar con la llamada y poder detallar los beneficios que tenía por ofrecer (tarjeta de crédito), lo cual no fue autorizado e incluso en los audios se detalla claramente que no era el primer contacto que se realizaba, por ello, el objetivo primordial de las llamadas realizadas era el informar sobre el beneficio exclusivo (tarjeta de crédito), pese a que tenían conocimiento que la denunciante había denegado el contacto, éste continuó persistentemente.

g) En sus argumentos, **DINERS CLUB PERÚ S.A.** manifiesta que cuando solicitó el consentimiento de la denunciante nunca se detalló el producto ofertado, por lo que, la DFI incluyó malintencionadamente el ofrecimiento de una tarjeta de crédito. Respecto a lo señalado por la administrada, es necesario indicar que en la Resolución Directoral n.º 266-2023-JUS/DGTAIPD-DFI se detalla en el numeral aa. que “la llamada tiene como objetivo informar del beneficio exclusivo (tarjeta de crédito)”, ello, de conformidad a lo que señalaron en su escrito del 06 de enero de 2023, conforme se aprecia en la siguiente captura de pantalla:

v) ¿Dispusieron que se contacten con el número [REDACTED] o con la denunciante?, de ser ello, explicar cuál fue la finalidad.  
Tal como se ha explicado en las líneas precedentes, el número en cuestión fue otorgado por R&G y posteriormente compartido por Diners Club a Fastco a fin de que contacten a [REDACTED] para el ofrecimiento de una tarjeta de crédito.

En atención a ello, contrariamente a lo indicado por la administrada, pese a que los audios no especificaban el producto ofertado, esta dirección ha podido detallar en la Resolución Directoral n.º 266-2023-JUS/DGTAIPD-DFI que se trataba de una tarjeta de crédito, de conformidad a la información proporcionada por **DINERS CLUB PERÚ S.A.** en su escrito del 06 de enero de 2023, por lo que, de no ser cierta la información proporcionada en el mencionado escrito, se materializaría la **infracción muy grave** establecida en el **literal c, numeral 3, del artículo 132º del RLPDP**: “Suministrar documentos o información falsa a la Autoridad”.

h) Sobre la afectación al debido proceso, corresponde señalar que las garantías que conforman el debido proceso pueden ser invocadas por las personas en los procedimientos administrativos, con la finalidad de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto de la Administración Pública que pueda afectarlos. Situación que en el presente caso no se presenta, toda vez que la imputación de cargos no implica la declaración inmediata de responsabilidad, para ello dentro de la etapa instructiva del procedimiento, la administrada, haciendo ejercicio del derecho de defensa, puede acreditar mediante los medios probatorios con los que cuenta que no es pasible de sanción alguna.

i) Así, durante la etapa instructiva se llevan a cabo todos los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

los cuales deba pronunciarse la resolución, estos serán realizados de oficio por la autoridad a cuyo cargo se tramita el procedimiento de evaluación previa, sin perjuicio del derecho de los administrados a proponer actuaciones probatorias.

j) En atención a lo desarrollado, esta Dirección no advierte la vulneración planteada por **DINERS CLUB PERÚ S.A.**, por tanto, el vicio de nulidad alegado por la administrada carece de fundamento, ya que en la etapa instructiva se encuentra garantizado el derecho al debido procedimiento que le asiste, incluso el TUO de la LPAG, en el artículo 257° establece las causales eximentes y atenuantes de responsabilidad, así si la actuación de la administrada se ajusta a lo establecido en la ley hasta antes de la notificación de imputación de cargos, en tal caso corresponde aplicar el eximente de responsabilidad.

k) Con relación a lo mencionado por la administrada respecto a que en la Resolución Directoral n.º 231-2023-JUS/DGTAIPD-DFI se declaró la inexistencia de elementos que ameriten el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, ya que en ningún momento se cuestionó el audio analizado en el que se comercializa su tarjeta de crédito y, en el que se empleó una fórmula de recopilación de consentimiento muy similar a la del presente caso; cabe indicar que, en el citado caso, la denunciante no cuestionaba el consentimiento, pues la titular de datos sí contrató vía telemarketing la tarjeta de crédito Diners Club Miles, y lo que denunció fue el hecho que no se le informó acerca de que la entidad que emitió la tarjeta fue el Banco Pichincha. Por tanto, en ningún caso se analizó la fórmula de consentimiento utilizada, ni tampoco se trataba de reiteradas llamadas como en el presente caso.

l) En ese sentido, en la mencionada resolución, se procedió a analizar si la administrada cumplió con informar de forma detallada, sencilla, expresa e inequívoca y de manera previa a la recopilación de los datos personales, la información prevista en el artículo 18° de la LPDP, por consiguiente, no se ha vulnerado el principio de predictibilidad alegado por **DINERS CLUB PERÚ S.A.**

m) Finalmente, la administrada manifiesta que el 10 de julio de 2023 se restringió el contacto telefónico con la denunciante, para acreditar lo aseverado, adjuntó capturas de pantalla de su sistema. Ahora bien, durante las actuaciones de fiscalización, el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento puede realizar acciones de enmienda para adecuar su conducta a lo estipulado por la LPDP y el Reglamento; sin embargo, se debe diferenciar aquellas correcciones realizadas sobre un hecho que constituye un incumplimiento a las normas de interés público detectadas en una fiscalización de oficio, de aquellas enmiendas ejecutadas sobre la conducta que entraña la materialización de un hecho que afecta el bien jurídico protegido de una persona debidamente individualizada.

n) De lo expuesto en el párrafo anterior, la corrección realizada en el primer supuesto va dirigida a adecuar la conducta hacia los principios rectores y las disposiciones de la LPDP y el Reglamento, por lo que, en este caso las acciones de enmienda van dirigidas a la adecuación de la conducta al cumplimiento de la Ley, por lo que es posible aplicar las condiciones eximentes o atenuantes de responsabilidad, según sea el caso. No obstante, en el segundo supuesto, se trata de un hecho infractor que materializa sus efectos instantáneamente al ejecutarse la conducta activa u omisiva, violando el derecho a la protección de los datos personales de una o más personas en específico, por lo que, en este caso, no es posible la aplicación de las condiciones eximentes o atenuantes de responsabilidad.

o) Así, debe considerarse que la Real Academia de la Lengua Española señala que “subsana” significa reparar o remediar un efecto, o resarcir un daño. El mismo sentido se encuentra en los diccionarios jurídicos, respecto al término “subsana”, es aquello

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

*susceptible de convalidación, enmienda o arreglo. Por tanto, subsanación no debe ser entendida únicamente como adecuación de la conducta a lo establecido en la norma, sino a la corrección de los efectos derivados de la conducta infractora.*

*p) Por consiguiente, para determinar la existencia del eximente de responsabilidad, se debe acreditar fehacientemente que la conducta imputada fue subsanada antes del inicio del PAS y además que los efectos de dicha conducta fueron revertidos.*

*q) En el presente caso, es necesario indicar que no procede realizar la valoración de las acciones de enmienda para efectos de la aplicación del supuesto de atenuación de responsabilidad a **DINERS CLUB PERÚ S.A.**, ello debido a que el hecho se ha consumado en el momento en que la administrada efectuó los contactos mediante llamadas con contenido de prospección comercial a la denunciante sin su consentimiento, con lo cual se ha materializado la vulneración al derecho a la protección de los datos personales de la denunciante. De igual modo, las acciones de enmienda que la administrada realizó, con posterioridad a las reiteradas llamadas telefónicas de prospección comercial sin consentimiento, tal como lo es, el restringir o bloquear el número telefónico de la denunciante de sus bancos de datos de prospectos de clientes, a fin de evitar cualquier tipo de contacto futuro, materialmente no pueden revertir las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, o que con la*

*n) De lo expuesto en el párrafo anterior, la corrección realizada en el primer supuesto va dirigida a adecuar la conducta hacia los principios rectores y las disposiciones de la LPDP y el Reglamento, por lo que, en este caso las acciones de enmienda van dirigidas a la adecuación de la conducta al cumplimiento de la Ley, por lo que es posible aplicar las condiciones eximentes o atenuantes de responsabilidad, según sea el caso. No obstante, en el segundo supuesto, se trata de un hecho infractor que materializa sus efectos instantáneamente al ejecutarse la conducta activa u omisiva, violando el derecho a la protección de los datos personales de una o más personas en específico, por lo que, en este caso, no es posible la aplicación de las condiciones eximentes o atenuantes de responsabilidad.*

*o) Así, debe considerarse que la Real Academia de la Lengua Española señala que “subsanar” significa reparar o remediar un efecto, o resarcir un daño. El mismo sentido se encuentra en los diccionarios jurídicos, respecto al término “subsancable”, es aquello susceptible de convalidación, enmienda o arreglo. Por tanto, subsanación no debe ser entendida únicamente como adecuación de la conducta a lo establecido en la norma, sino a la corrección de los efectos derivados de la conducta infractora.*

*p) Por consiguiente, para determinar la existencia del eximente de responsabilidad, se debe acreditar fehacientemente que la conducta imputada fue subsanada antes del inicio del PAS y además que los efectos de dicha conducta fueron revertidos.*

*q) En el presente caso, es necesario indicar que no procede realizar la valoración de las acciones de enmienda para efectos de la aplicación del supuesto de atenuación de responsabilidad a **DINERS CLUB PERÚ S.A.**, ello debido a que el hecho se ha consumado en el momento en que la administrada efectuó los contactos mediante llamadas con contenido de prospección comercial a la denunciante sin su consentimiento, con lo cual se ha materializado la vulneración al derecho a la protección de los datos personales de la denunciante. De igual modo, las acciones de enmienda que la administrada realizó, con posterioridad a las reiteradas llamadas telefónicas de prospección comercial sin consentimiento, tal como lo es, el restringir o bloquear el número telefónico de la denunciante de sus bancos de datos de prospectos de clientes, a fin de evitar cualquier tipo de contacto futuro, materialmente no pueden revertir las cosas al estado anterior a la comisión de la infracción, o que con la*

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

*adecuación de la conducta de la administrada a la LPDP y al Reglamento se evite la producción del daño al bien jurídico protegido que es la protección a los datos personales, pues los efectos negativos que produjo en la denunciante el uso de sus datos personales sin consentimiento, no han podido ser reparados o remediados por la administrada.*

*r) Por las consideraciones expuestas, esta Dirección determina que en el presente caso se ha configurado la infracción grave tipificada en el literal b, numeral 2, del artículo 132º del RLPDP: “Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley n.º 29733 y su Reglamento”. (...)*

46. De la revisión de los actuados este Despacho coincide con la evaluación realizada por la DFI en la resolución de imputación de cargos y dado que la administrada ha reconocido la comisión de la infracción imputada según lo expuesto en la segunda cuestión previa de la presente resolución, no existe controversia respecto a la responsabilidad por la existencia del hecho infractor imputado. Por consiguiente, la administrada es responsable por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal f) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
47. Fuera de ello, es preciso aclarar lo manifestado por la administrada en su escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 000086091-2024MSC, en el cual informa que, la DFI erróneamente a mal interpretado que los contactos realizados a la denunciante eran para ofrecer un producto “tarjeta de crédito”, siendo que, únicamente se buscaba recabar el consentimiento, bajo el siguiente discurso: “Le saluda \*\*\*\*\* del canal R&G. Estamos Llamando por encargo de Diners Club para brindarle un beneficio exclusivo ¿me permite continuar con la llamada?”
48. Lo descrito por la administrada, es incompatible con lo dicho en su escrito ingresado con Hoja de Trámite N.º 000006710-2023MSC, en el siguiente sentido:
  - (i) Experian Perú S.A.C le otorgó datos identificativos, fecha de nacimiento, distrito, departamento, provincia y situación laboral, lo que le permite identificar y conocer su ubicación de la denunciante.
  - (ii) Canal Digital R&G S.A.C. que le otorgó el número móvil para la promoción y comercialización de sus productos por televentas, lo que le permite establecer contacto con la denunciante.
  - (iii) Asimismo, la información relacionada a la capacidad de endeudamiento y pago de la denunciante fue otorgado por la Central de Riesgos SBS, lo que le facilita la capacidad de endeudamiento y pago de la denunciante.
  - (iv) Respecto a la pregunta ¿Dispusieron que se contacten con el número [REDACTED] o con la denunciante?, de ser ello, explicar cuál fue la finalidad. La administrada responde: “Tal como se ha explicado en las líneas precedentes, el número en cuestión fue otorgado por R&G y posteriormente compartido por Diners Club a Fastco a fin de que contacten a la [REDACTED] para el ofrecimiento de una tarjeta de crédito.”
49. Como puede verse, previo a los contactos telefónicos realizados, la administrada realizó tratamiento de los datos personales de la denunciante, lo que implicó la recopilación de datos de carácter identificativos, laborales y de número telefónico con la finalidad de la promoción y comercialización de su producto “Tarjeta de

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc\\_web/login.jsp](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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

Crédito Diners Club” por televenta. Al respecto, los datos personales de la denunciante fueron utilizados al consultar su capacidad de endeudamiento y pago del reporte que le fue otorgado por la Central de Riesgos SBS, siendo que, si bien la administrada tiene un discurso referido a comunicar a la denunciante que existe un beneficio exclusivo y si se le permite continuar con la llamada, el tratamiento de los datos personales de la denunciante previamente habían sido recopilados y enriquecidos y contrastados con un reporte de capacidad de endeudamiento y pago.

50. Al respecto, es necesario resaltar que, el citado tratamiento fue realizado por la administrada sin mediar la voluntad expresa de denunciante de adquirir el producto de la administrada o ser prospectada para el mismo, hecho que, configura un tratamiento de datos personales sin consentimiento. Siendo que, el presente procedimiento la administrada no ha remitido documentación que sustente o acredite que contaba con el consentimiento de la denunciante para ser prospectada para adquirir su producto “Tarjeta de Crédito Diners Club”.

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

51. 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.
52. 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>26</sup>, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP<sup>27</sup>.
53. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por haber obstruido el ejercicio de la función fiscalizadora de la Autoridad, al no brindar al personal fiscalizador las facilidades para ejecutar sus funciones, incumpliendo

---

#### <sup>26</sup> **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>27</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.

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 28 de la LPDP y en el artículo 99 del reglamento de dicha ley.

54. 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>28</sup>.
55. Sobre tales bases, se determinará el monto de la multa a imponer.
- (i) Haber realizado el tratamiento de los datos personales de la denunciante para fines de prospección comercial; sin haber obtenido válidamente su consentimiento

Se ha determinado la comisión de la **infracción grave** tipificada en el **literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP**, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) 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 el infractor haya obtenido o que espere obtener beneficios derivados de no cumplir con las disposiciones establecidas en materia de protección de datos personales, cometiendo la infracción; así como 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 es indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa preestablecida”, cuya fórmula general es:

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

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

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

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

<sup>28</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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

**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

Si en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal b) del inciso 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 UIT**, conforme al siguiente gráfico:

Nº	Infracciones graves	Grado relativo
2.b	<p>Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 29733 y su Reglamento.</p> <p>2.b.1. Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en la Ley N.º 29733 y su Reglamento / Datos No sensibles / No pedir el consentimiento.</p>	3

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

Según la Metodología de Cálculo de Multas en Materia de Protección de Datos Personales, el valor de F se calculará a partir de la suma de los factores atenuantes y agravantes que se muestra en el Cuadro 3 siguiente.

**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

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

$f_n$	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

Para el caso de esta infracción, de los actuados no se desprende un perjuicio económico causado. Asimismo, se tiene que la administrada no es reincidente, por ello, no corresponde aplicar una calificación en el factor de graduación  $f_1$  y  $f_2$ .

Asimismo, advierte que, la conducta de la administrada ha afectado a la denunciante, en tanto sus datos han sido almacenados en el banco de datos de prospectos para ser transferidos a un call center para que la contacte en reiteradas oportunidades para fines de prospección comercial de su producto tarjeta de crédito sin su consentimiento, por lo que la afectada ha tenido que entablar una denuncia para que suspendan dicho tratamiento. En consecuencia, corresponde aplicar la calificación al factor de graduación  $f_{3.1}$  de +10%.

Por su parte, del 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 ( $f_3$ ), se aprecia que, ha colaborado con la autoridad, ha reconocido espontáneamente y ha realizado acciones de enmienda que implica el cese del contacto a la denunciante, por tanto, corresponde aplicar una calificación en el factor de graduación  $f_{3.9}$ .

Respecto del análisis de la intencionalidad ( $f_4$ ), se aprecia que no se ha probado que existe intencionalidad de cometer la conducta infractora, por lo que, no corresponde aplicar una calificación en el factor de graduación

En total, los factores de graduación suman un total de -20% de reducción, como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
$f_1$ . Perjuicio económico causado	0%
$f_2$ . Reincidencia	0%
$f_3$ . Circunstancias Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	+10%

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

f3.9 Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-30%
f4. Intencionalidad	0%
<b>f1+f2+f3+f4</b>	<b>-20%</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)	22.50 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	-20%
<b>Valor de la multa</b>	<b>18,00 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 **DINERS CLUB PERU S.A.** con la multa ascendente a dieciocho Unidades Impositivas Tributarias (18 U.I.T.) por realizado el tratamiento de los datos personales de la denunciante con fines de prospección comercial, sin obtener válidamente su consentimiento, conforme lo previsto en el artículo 12° del RLPDP; infracción grave contemplada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

**Artículo 2.-** Informar a **DINERS CLUB PERU S.A.** que, contra la presente resolución directoral, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación<sup>29</sup>.

**Artículo 3.-** Vencido el plazo para interponer recurso impugnatorio, o de ser el caso, al día siguiente de notificada la resolución que resuelve el recurso impugnatorio, se consideran inscritas las sanciones y las medidas correctivas impuestas en la presente resolución en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

**Artículo 4.-** Informar a **DINERS CLUB PERU 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<sup>30</sup>.

#### <sup>29</sup> Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

- Recurso de reconsideración
- 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>30</sup> El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación (cuenta del Banco de la Nación CTA.CTE R.D.R. N° 0000-281778 o CCI N° 0180000000028177801, 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.

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.º 3848-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 5.-** En caso se presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar las multas es de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que agota la vía administrativa.

**Artículo 6.-** 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, conforme con lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP<sup>31</sup>. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la U.I.T. del año 2022.

**Artículo 7.-** Notificar a **DINERS CLUB PERU S.A.** la presente resolución directoral.

**Artículo 8.-** Notificar a la denunciante la presente resolución directoral, con finalidad informativa.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/aarm

---

<sup>31</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.