

LA DGTAIPD CONFIRMÓ LA DECISIÓN DE ORDENAR A BANCO BLOQUEAR DATOS PERSONALES DE CIUDADANA POR CONSTANTES LLAMADAS TELEFÓNICAS Y MENSAJES DE TEXTOS, A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 55-2021-JUS/DGTAIPD.

La Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, “DGTAIPD”), a través de la Resolución Directoral N° 55-2021-JUS/DGTAIPD, de fecha 5 de agosto de 2021, confirmó la decisión de la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante, “DPDP”), recogida en la Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, de fecha 18 de diciembre de 2019, que ordenaba al Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank (en adelante, “Interbank”) bloquear los datos personales de titularidad de la reclamante, es decir, realizar el tratamiento de forma que se impida que estos estén disponibles para sucesivos tratamientos.

A continuación, se desarrollarán los aspectos principales de las citadas resoluciones:

1. Los antecedentes del caso: La actividad de fiscalización de la DFI

La reclamante inició un procedimiento trilateral de tutela ante la DPDP contra Interbank, indicando que venía recibiendo llamadas y mensajes de texto a su celular, a través de las cuales se requería el cobro de la deuda de un tercero; asimismo, precisó que no tenía ningún vínculo contractual con Interbank.

La Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, “DFI”) realizó una visita de fiscalización en la dirección donde se ubicaba el banco de datos personales “Clientes” de Interbank, cumpliendo con la solicitud de la DPDP, dejando constancia de ello en el Acta de Fiscalización N° 01-2019.

Interbank, en respuesta a la solicitud de información de la DFI efectuada mediante Oficio N° 888-2019-JUS/DGTAIPD-DFI, a través de la Hoja de Trámite N° 82055, indicó lo siguiente:

- (i) Se canceló el número telefónico de la reclamante en el Sistema CICs en la base de datos de “Clientes”.
- (ii) En la visita de fiscalización realizada el 11 de octubre de 2019 se pudo visualizar que el número telefónico de la reclamante no figuraba en el sistema CICs – Aplicación Systematics, módulo posición del cliente.
- (iii) Durante la gestión de cobranza efectuada, se ha enviado los datos personales del reclamante a sus proveedores en calidad de encargados.

La DFI emitió el Informe Técnico N° 274-2019-DFI-VARS de fecha 13 de diciembre de 2019, en el cual señaló lo siguiente:

- (i) Durante la visita de fiscalización se verificó que en el soporte automatizado no se encuentra registrado el número de celular del reclamante.
- (ii) Respecto al soporte no automatizado, se verificó en la

fiscalización que en el sistema cliente servidor CICS – aplicación SYSTEMATICS no se encuentra registrado el número del celular; sin embargo, a fin de acreditar la cancelación del banco de datos “Clientes” del registro del número de celular de la reclamante, la DFI solicitó al reclamado remitir los registros de interacción lógica o log de eventos de cancelación del número, pero a la fecha no han remitido lo solicitado.

- (iii) Se concluye que el reclamado no ha acreditado la cancelación del registro del número celular en el banco de clientes.

2. El análisis de la ANPDP sobre la acreditación de la cancelación de los datos del reclamante en la Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP.

En la Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, de fecha 18 de diciembre de 2019, la DPDP analiza si Interbank ha cumplido con la supresión de los datos personales de la reclamante, quién ha ejercido su derecho de cancelación de estos.

Para corroborar lo señalado por la reclamada, la DPDP solicitó a la DFI efectuar una visita de fiscalización a fin de verificar si el Banco de Datos “Clientes” contiene información de la reclamante referida a su celular; mediante Informe Técnico N° 274-2019-DFI-VARS, el Analista de Fiscalización en Seguridad de la Información de la DFI concluyó que el reclamado no ha acreditado la cancelación del registro del número celular en el banco de clientes.

La DPDP refiere que, pese a que en la fiscalización de la DFI se verificó que el tratamiento en soporte automatizado a través del sistema cliente servidor CICS aplicación SYSTEMATICS no registra el número celular de titularidad de la reclamante, resultaba necesario revisar los registros de interacción lógica o log de eventos de la cancelación del referido número para acreditar su efectiva cancelación en el banco de datos “Clientes”.

Por ello, la DPDP declara fundada la reclamación contra Interbank; asimismo, ordenó a este último a bloquear los datos personales de la reclamante, en un plazo de diez (10) días hábiles, e informar el cumplimiento de la medida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de vencido el plazo anterior.

3. Los argumentos del Banco en la apelación en relación a la vulneración del derecho al debido procedimiento y al principio de legalidad

En fecha 31 de enero de 2020, Interbank presentó recurso de apelación contra la Resolución Directoral N° 3918-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, alegando principalmente lo siguiente:

- (i) No se ha valorado adecuadamente la verificación realizada por la DFI ni la información que ha presentado, pues con ello se cumple con acreditar que en su sistema automatizado (SICS y Sistema RM) no se encuentra registrado el celular.

- (ii) La resolución impugnada restringe el derecho a probar por otros medios de prueba la cancelación del número celular de titularidad de la reclamante, ya que le resta validez a cualquier otro medio probatorio distinto a la interacción lógica. Esto desconoce que la “prueba tasada” ha sido desterrada del sistema legal, atentando contra los principios al debido procedimiento y a la presunción de veracidad.
- (iii) Con relación al principio de presunción de veracidad, señala que la exigencia de la interacción lógica como único medio probatorio es arbitraria, lo cual vulnera el principio de licitud pues no se acata la presunción de veracidad al tachar como no idónea de manera implícita los medios probatorios obtenidos por la fiscalización de la DFI y la información entregada.
- (ii) Advierte que, la presentación de la documentación solicitada por la DFI que, por medio de la interacción lógica, compruebe la cancelación del número celular tiene por finalidad acreditar lo ya comprobado a través de otros medios de prueba.
- (iii) En lo que respecta al principio de debido procedimiento, afirma que la DPDP ha empleado una fórmula general y vacía de verdadero contenido para concluir que no se ha cumplido con acreditar la cancelación del registro del número de celular.

4. El análisis de la ANDPD sobre la vulneración a los principios del

debido procedimiento y principio de legalidad en la Resolución Directoral N° 55-2021-JUS/DGTAIPD

En la Resolución Directoral N° 55-2021-JUS/DGTAIPD del 5 de agosto de 2021, la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, “DGTAIPD”), analiza si se ha realizado o no una adecuada valoración de las pruebas existentes en el procedimiento, para determinar si se ha producido la vulneración del principio de debido procedimiento y el principio de presunción de veracidad.

La DGTAIPD resalta que, en aplicación del principio de verdad material, recogido en el artículo IV, numeral 1.11 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, la autoridad competente debe verificar los hechos que sirven de motivo para sus decisiones, para lo cual debe adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por ley, aún cuando no hayan sido propuestas por los administrados. Lo anterior adquiere especial relevancia en los procedimientos administrativos trilaterales.

Asimismo, precisa que el artículo 180, numeral 1 del TUO de la LPAG dispone que la administración puede exigir a los administrados la presentación de documentos o bienes, el sometimiento a inspecciones de sus bienes, así como su colaboración para la práctica de otros medios de prueba. Así, la administración garantiza el cumplimiento de su función de protección del interés público y la tutela de los derechos de las partes.

En esa línea, la DGTAIPD señala que la DPDP considera necesario, pese a lo confirmado en la visita de inspección, solicitar al reclamado remitir los registros de interacción lógica o log de eventos de cancelación del número telefónico. El motivo de esta solicitud se fundamenta en que los bancos de datos banco de datos personales automatizados deben incluir en su procesamiento registros legibles y oportunos que evidencien las interacciones con los datos para fines de controlar la trazabilidad, tal como lo dispone el artículo 39 del reglamento de LPDP.

Por ello, no se considera vulnerado el principio de presunción de veracidad del que se afirma gozan los hechos verificados por el personal inspector y que constan en el acta de inspección N° 01-2019, pues la DPDP no niega lo acreditado en la inspección realizada; sino que, en virtud del principio de verdad material, ha considerado necesario que Interbank presente el registro de interacción lógica para considerar suficientemente probada la cancelación del número de teléfono materia de cuestionamiento

Asimismo, la DGTAIPD refiere que la solicitud del registro mencionado no configura una prueba tasada, pues la resolución materia de impugnación no ha tenido únicamente en cuenta la inexistencia de este para tomar su decisión, en tanto también concluye que mediante la actividad inspectora se verificó la inexistencia del número telefónico en el Sistema CICs – Aplicación Systematics.

En relación al principio de debido procedimiento, la DGTAIPD indica que no

ha sido vulnerado porque la conclusión a la que arriba la DPDP en la resolución materia de cuestionamiento tiene su origen en una decisión que se sostiene en la valoración de las pruebas existentes de forma razonada, atendiendo al alcance probatorio de cada una de ellas y a criterios técnicos que le permiten sostener sus conclusiones.

En consecuencia, la DGTAIPD declaró infundado el recurso de apelación presentado por Interbank.

5. Comentario

En las resoluciones detalladas se ha evidenciado una efectiva tutela del derecho de cancelación de los administrados por parte de la DGTAIPD, ante un supuesto de hecho que se enmarca en una práctica sistemática realizada por empresas privadas, referida a las llamadas telefónicas y envío de mensajes a personas con las cuáles no cuentan con ningún vínculo contractual previo.

Así, el conocimiento del presente caso sirve para que los administrados, ante situaciones similares, tengan la opción de ejercer su derecho de cancelación para que la DPDP ordene el bloqueo de los datos personales no autorizados para su tratamiento.

Además, es importante señalar que para garantizar una efectiva tutela del derecho de cancelación de los datos personales en soportes automatizados, la DPDP requerirá a los reclamados la acreditación de la cancelación mediante el registro de la interacción lógica.

Dicha exigencia de un determinado medio probatorio resulta ser proporcional, y no vulnera los principios de debido procedimiento ni de presunción de inocencia, toda vez que se ha previsto en la normativa aplicable que los bancos de datos personales automatizados deben incluir registros legibles y oportunos que evidencien la interacción de los datos, de conformidad con el artículo 39 del reglamento de LPDP.