

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

RESOLUCIÓN DE CIERRE No. ANTAI-PDP-009-2022. Panamá, veintiuno (21) de marzo de 2022.

EL DIRECTOR DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ENCARGADO
En uso de sus facultades legales y considerando,

Que este despacho conoce de la denuncia promovida por el señor [REDACTED] [REDACTED] contra de la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, por la supuesta violación a los derechos que le otorga la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, en materia de protección de datos personales.

Que la Constitución Política de la República de Panamá, en su artículo 42 reconoce como una garantía fundamental el derecho al acceso, la rectificación la protección y la supresión de la información personal contenida en bases de datos públicas y privadas.

El numeral 2 del artículo 4 de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013, dispone como parte de los objetivos de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, ser el organismo rector en materia de protección de datos personales.

Que el artículo 36 de la Ley No. 81 de 26 marzo de 2019, faculta a esta Autoridad a través de la Dirección de Protección de Datos Personales a sancionar a la persona natural o jurídica responsable del tratamiento de los datos personales, así como al custodio de las bases de datos, que, por razón de una investigación iniciada mediante una queja o denuncia, se compruebe han sido infringido los derechos del titular de los datos personales.

Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, que reglamenta la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, establece que la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección de Protección de Datos Personales, es el organismo rector en materia de protección de datos personales, contará con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, cuando se trate de aspectos relacionados con las tecnologías de la información y comunicaciones.

El artículo 58 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, establece las atribuciones y facultades que tiene la Dirección de Protección de Datos Personales, el numeral 2, faculta a la Dirección de Protección de Datos Personales, a sancionar al responsable del tratamiento, así como al custodio de la base de datos por las infracciones a la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.

45

El artículo 59 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, plantea que el responsable del tratamiento y/o custodio de las bases de datos personales, son responsable del cumplimiento y además quedan sujetos a la fiscalización y supervisión de la autoridad de control.

ANTECEDENTES:

La Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección de Protección de Datos Personales, recibió la denuncia promovida por el señor [REDACTED] en la cual indica que:

“ ...
Primero: El día 26 de octubre de 2021, recibí un mensaje a través de la plataforma de mensajería Whatsapp del número [REDACTED] por parte de la empresa COLLECT CENTER S.A. por un cobro prejuridico al señor [REDACTED] con cédula [REDACTED] en modalidad de demanda ejecutiva de menor cuantía. ...” (Cit) (fjs. 1 al 2)

Que, por medio de Resolución de 16 de noviembre de 2021, la Dirección de Protección de Datos Personales, ordenó el inicio del proceso administrativo correspondiente, en virtud de la denuncia promovida por el señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

Que mediante diligencia de notificación realizada el 21 de enero de 2022, se puso en conocimiento al apoderado legal de la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, y se le concedió un término de cinco (5) días hábiles para realizar los descargos correspondientes y de esta manera garantizar que pudiera ejercer los derechos que le otorga la Ley No. 38 de 31 julio de 2000, en materia de procedimiento general administrativo, lo cual no fue aprovechado por el denunciante, el cual no presento ningún descargo.

DESCARGOS DE LA SOCIEDAD COLLET CENTER S.A.:

Que mediante escrito presentado el 28 de enero de 2022, la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, presento sus descargos, sobre los hechos planteados en la denunciada, por medio del indica que:

“ ...
SEGUNDO: Que la empresa COLLECT CENTER S.A. brinda servicios de cobranza de carteras vencida, mediante compra de obligaciones que se encuentran en mora a distintos bancos en Panamá y que son gestionados a través de la modalidad Call Center, previamente adquiridas a través del proceso de Cesión pertinente, autorizado por los deudores. ...
CUARTO: Que mi representado desde el inicio de la comunicación, le brindo amablemente al señor [REDACTED] titular de la cédula N° [REDACTED] la posibilidad de transmitir a mi representado que se había incurrido en algún error de carácter tecnológico o humano y con ello

46

Resolución No. ANATI-C-009-2022
Exp. PDP-025-2021

realizar la suspensión del envío de información correspondiente e el presente Dossier. ...

Cabe señalar que el medio tecnológico utilizado, desde su creación, contempla un mecanismo de aceptación o rechazo inherente que permite el acceso al conocimiento cierto de dicho consentimiento y el señor [REDACTED] no lo manifestó, a la fecha no hemos recibido comunicación alguna por parte del quejoso. ..." (Cit) (fjs 24 al 26)

FUNDAMENTOS DE LA DECISIÓN:

Que después de haberse culminado cada una de las etapas procesales de la presente investigación administrativa, iniciado en virtud de la denuncia suscrita por el señor [REDACTED] la Dirección de Protección de Datos Personales, se dispone a realizar el análisis legal correspondiente, sobre las probanzas presentadas, con la finalidad de determinar o descartar la existencia de la presunta violación al derecho de protección de datos personales que confiere a los titulares de los datos personales mediante la Ley No. 81 de 26 marzo de 2019.

Del contenido de la denuncia debemos establecer que se desprende la postura por parte de la denunciante, en manifestar que la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, utilizo sin su consentimiento su número de teléfono personal, con la finalidad de hacerle un cobro por un proceso judicial, pero que al momento de identificar el nombre de la persona que mantiene el compromiso, el mismo no corresponde al del denunciante, por lo que se incurrió un error de identificación de la persona requerida.

Que de las pruebas aportadas por el denunciante el señor [REDACTED] no cumplen con lo establecido en el artículo 140 de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, el cual establece que:

"Artículo 140. Sirven como pruebas los documentos, el testimonio, la inspección oficial, las acciones exhibitorias, los dictámenes periciales, los informes, los indicios, los medios científicos, las fotocopias o las reproducciones mecánicas y los documentos enviados mediante facsímil y cualquier otro elemento racional que sirva a la formación de la convicción del funcionario, siempre que no estén expresamente prohibidos por la ley ni sean contrarios a la moral o al orden público.

En el caso de la prueba de faxsímil y las copias, la entidad pública respectiva deberá asegurarse de su autenticidad, confrontándolas con su original en un periodo razonable después de su recepción, o por cualquier otro medio que considere apropiado.

Es permitido también, para establecer si un hecho pudo o no realizarse de determinado modo, proceder a su reconstrucción." (Cit) (El subrayado es nuestro)

Después del análisis correspondiente a las pruebas aportadas por la denunciante a fojas 3-6, esta Dirección, determina que los elementos probatorios no son suficientes, para acreditar de forma clara y evidente que la información que señala el señor [REDACTED]

47

██████████ ██████████ ██████████ corresponde a una utilización de su dato personal (número de teléfono) toda vez que las pruebas presentados de forma impresa son de una calidad muy deficiente, la cual hizo imposible determinar su contenido, adicionalmente que el propio denunciante afirma en el libelo de su denuncia, que el teleoperador que lo atendió de parte de la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, lo identificó con un nombre y número de cédula distinto, por lo que se hace evidente que no existió la intención de realizar una comunicación efectiva con el denunciante, sino con otra persona.

En torno a la carga de la prueba, la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, en fallo de 13 de abril de 2018, dentro de la querrela por desacato presentada por la Asociación Ecológica de Los Andes No. 2 contra el Alcalde de San Miguelito y otros, ha manifestado lo siguiente:

*“La carga de la prueba, implica la obligación que tiene una parte de aportar la prueba; además ese es un deber de las partes y sus apoderados, pues cuando no aparece probado el hecho, ello permite que el juez no pueda otorgar la pretensión de quien pide; y esto se resume en esa frase romana **onus probandi incumbit actori**, es decir **la carga de la prueba le incumbe al actor**. Y este principio obliga al actor probar los hechos pues a él le interesa que la condena sea por lo que el pide y prueba, de lo contrario el juez **resuelve de acuerdo a lo probado en el proceso**.” (el resaltado es nuestro).*

En cuanto a las pruebas presentadas con sus descargos por parte de la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, sustentan que su actividad económica es la de realizar las cobranzas de carteras morosas a través de procesos judiciales y la realización de acuerdos privados con los morosos, lo cual lo realizan mediante el uso de los denominados “*call center*”, empero los mismos mantienen suscrito los contratos de sesión de cartera correspondientes con las entidades bancarias titulares de las cuentas, dentro de los cuales se mantienen las autorizaciones respectivas para realizar las distintas comunicaciones con sus clientes.

Adicionalmente, la empresa reconoce que la comunicación que se realizó con el denunciante, es producto de un error involuntario, toda vez que la persona que requerían, no coincide con el nombre y cédula del denunciante, a su vez indican que el sistema de comunicación que utilizan contempla un mecanismo de aceptación o rechazo, por lo que el denunciante podía percatarse de forma clara que la comunicación realizada procedía de una marcación errónea.

Por los hechos expuestos, el Director Encargado de Protección de Datos Personales, de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en uso de sus facultades legales;

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR NO PROBADA la presunta violación de los derechos que le asigna la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, por denuncia presenta por el señor [REDACTED] relacionada al presunto uso sin consentimiento de sus datos personales por parte de la sociedad **COLLET CENTER S.A.**, según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley de Protección de Datos Personales; y de los artículos 17 y 18 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

SEGUNDO: NOTIFICAR a las partes del contenido de la presente Resolución.

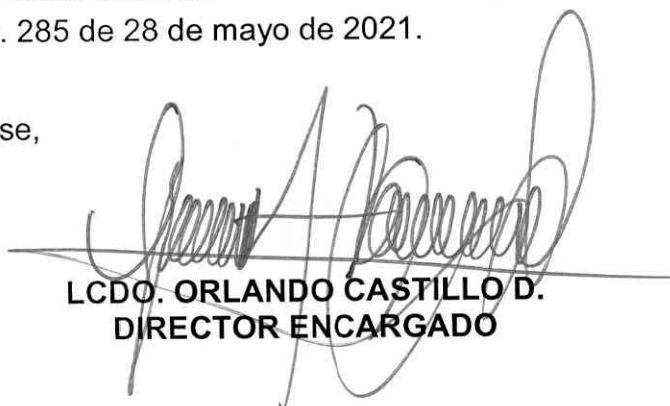
TERCERO: ADVERTIR que contra la presente Resolución cabe recurso de reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

CUARTO: ORDENAR EL CIERRE Y ARCHIVO del presente proceso administrativo.

FUNDAMENTO DE DERECHO:

- Artículos 42 de la Constitución Política de la República de Panamá.
- Artículo 4 de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013.
- Artículos 140, y ss, de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.
- Artículos 834 y ss, del Código Judicial.
- Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.
- Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

Notifíquese y cúmplase,



**LCDO. ORLANDO CASTILLO D.
DIRECTOR ENCARGADO**

OC/wrq

AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Hoy 29 de 03 de 2022
a las 9:55 PM. de la M. P. P. P. P. notifique a [REDACTED]
[REDACTED] de la resolución anterior
[REDACTED]
Firma de Notificado (a)

AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Hoy 19 de abril de 2022
a las 2:47 de la 2 pm notifique a [REDACTED]
[REDACTED] de la resolución anterior
[REDACTED]
Firma de Notificado (a)