

REPÚBLICA DE PANAMÁ
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RESOLUCIÓN No. ANTAI-PDP-015-2022. Panamá, veintitrés (23) de mayo de 2022.

LA DIRECTORA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En uso de sus facultades legales y considerando,

Que esta Dirección conoce de la denuncia promovida por el Licenciado [REDACTED] en su propio nombre y representación, contra la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, 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, que 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 No. 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 numeral 2, del artículo 58, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, que establece las atribuciones y facultades que tiene la Dirección de Protección de Datos Personales, 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.

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 Dirección de Protección de Datos Personales, recibió la denuncia promovida por el Licenciado [REDACTED] en su propio nombre y representación, en la cual indica que:

“...
PRIMERO: El día 20 de octubre del 2021, recibí una llamada del número 838-8412 por parte de una joven que se autoidentificó con el nombre de [REDACTED] de la empresa ASISPRO funeraria para ofrecirme sus servicios.

SEGUNDO: Le consulté a la srta. Alzate la procedencia de mis datos personales, toda vez que al llamarme me identificó por mi nombre y mi apellido. La srta. Afirmó que cuentan con un sistema de llamadas aleatorias, sin embargo resulta poco creíble al identificarme por mi nombre y apellido. ...

*PETICIONES:
Se investigue la empresa ASISPRO funeraria por la posible violación de la ley de datos personales. ...” (Cit) (fjs. 2-3)*

Que por medio de la Resolución de 13 de diciembre de 2021, esta dirección ordenó el inicio del proceso administrativo correspondiente, en virtud de la denuncia promovida por el Licenciado [REDACTED]

Que mediante diligencia de notificación realizada el 30 de diciembre de 2021, se notificó a la firma forense [REDACTED] **ABOGADOS**, apoderados judiciales de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**; y se les concedió un término de cinco (5) días hábiles para realizar los descargos correspondientes y de esta manera garantizar que pudieran ejercer los derechos que les otorga la Ley No. 38 de 31 julio de 2000, en materia de procedimiento general administrativo.

DESCARGOS DE LA SOCIEDAD ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)

Que mediante escrito presentado el 7 de enero de 2022, la firma forense [REDACTED] **ABOGADOS**, apoderados judiciales de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, presento sus descargos, sobre los hechos planteados en la denunciada, por medio del cual indica que:

“...
SEGUNDO: Es absolutamente falso y temerario lo afirmado por el denunciante, por que, ASISPRO, no utiliza, mantiene, transfiere, cede, recibe bases de datos

personales de ninguna naturaleza ni tratamiento de datos. Miente el denunciante cuando afirma que, la señorita [REDACTED] lo llamo e identificó por su nombre y apellido y así se probará dentro de este proceso.

La mencionada llamada telefónica sí procede del número registrado 8388412 a nombre de ASISPRO, pero, cuyo origen es de una "troncal telefónica" de tecnología "IP", con sede en Colombia. ASISPRO contrató los servicios de comunicación con un proveedor de Panamá vía internet, y se utiliza un Software OCM, que selecciona y marca. **La selección aleatoria proviene de un listado en Excel, y el programa realiza la marcación automática hasta que acierta el número de un suscriptor de cualquier proveedor de telefonía celular que contesta la llamada y, solo en ese instante, la llamada la toma una de las personas del Call Center quien inicia la conversación o diálogo preguntando por el nombre de quien respondió la llamada. Por ello resulta intimidatorio y falso lo afirmado por el denunciante quien, orientado por el acento extranjero de los interlocutores, amenazó con la comisión de un delito.**

Así se desprende del registro de la grabación de dicha conversación telefónica completa entre el denunciante y [REDACTED] y [REDACTED] (ASISPRO), en la que puede probar sin lugar a duda, que ni la señorita [REDACTED] ni la compañía **ASISPRO**, conocían los datos personales del denunciante, precisamente, porque ASISPRO no maneja ninguna base ni tratamiento de datos diferente a la de sus clientes que, valga señalar, está amparada por la misma ley 81/19 y goza de confidencialidad. ..." (Cit) (fj. 19-23)

FUNDAMENTOS DE LA DECISIÓN:

Que culminadas las etapas procesales de la presente investigación administrativa, iniciadas en virtud de la denuncia suscrita por el Licenciado [REDACTED] en su propio nombre y representación, la Dirección de Protección de Datos Personales, se dispone a realizar el análisis legal correspondiente, sobre los hechos denunciados en contraste con las probanzas presentadas, con la finalidad de determinar o descartar la existencia de la presunta violación a los derechos de que confiere los titulares de los datos personales la Ley No. 81 de 26 marzo de 2019, en materia de protección de datos personales, así como de sus principios y garantías.

Del contenido de la denuncia se manifiesta que la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, utilizó los datos personales del denunciante (nombre y número de teléfono personal) sin su consentimiento, con la finalidad de ofrecerle un producto comercial de tipo funerario.

De acuerdo a las pruebas presentadas por la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, podemos indicar que se presentó un USB, marca Maxell, de 8 GB, de color negro y verde, el cual fue admitido como prueba mediante la Resolución de 2 de marzo de 2022, por medio del cual se ordenó realizar una diligencia de inspección ocular para determinar su contenido. Dicha diligencia se realizó el día 11 de marzo, por parte del funcionario [REDACTED] licenciado en informática y el Licenciado [REDACTED] abogado, ambos adscritos a esta Dirección, del cual rindieron un informe, el cual está dispuesto de la foja 52 a la 55.

La información contenido en dicho USB, hace referencia a una conversación telefónica entre una representante de ventas de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, y el denunciante, el señor [REDACTED] en la cual podemos comprobar que en efecto la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)** hace una comunicación al número telefónico del denunciante, pero podemos mencionar que no se hace mención de la identidad del mismo, es decir, la persona que realiza la llamada por parte de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, no realiza ninguna identificación personal de la persona que contesta la línea telefónica.

Del desarrollo de la conversación, se desprende que el señor [REDACTED] le solicita a la operadora telefónica, explicar cómo obtuvo su número telefónico personal, toda vez que él no lo ha proporcionado esta información a dicha empresa, y que mucho menos ha dado el consentimiento para ser objeto de un tratamiento por parte de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, de lo cual le indicó la operadora telefónica, que los números telefónicos se obtienen mediante la utilización de un sistema automatizado, que genera una marcación automática de números en orden aleatorio, del cual se desconoce el destinatario, por lo tanto no procede de una base de datos de números y sus titulares preestablecida, sino que al realizarse la operación automatizada, sí la misma es positiva y logra contactar una línea activa, ellos proceden a darle un mensaje de bienvenida, y si la persona accede a continuar con la llamada, ellos le hacen la oferta de sus productos funerarios y proceden de esa forma a tomar sus datos personales. Producto de la utilización del sistema automatizado de números telefónicos celulares con las características técnicas particulares que utilizan las telefónicas en nuestro país, se deja por sentado que existe una recolección de datos personales de los titulares domiciliados en la República de Panamá, y que dichos datos personales son transferidos vía electrónica a la casa matriz de la empresa ubicada en la ciudad de Cali, República de Colombia, sin que se evidencie el cumplimiento del principio de finalidad que establecen tanto el numeral 2, del artículo 2, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 y el artículo 14 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, ambas normas especiales en materia de protección de datos personales.

Dentro de las pruebas solicitadas por el apoderado judicial de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, se encuentra la declaración testimonial de la señora [REDACTED] contenida de la foja 56 a la 58, la cual en calidad de asistente administrativa de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, describió que sus funciones son las de atender a los clientes, ingresar los pagos que los mismos realizan al sistema, llevar el control de los gastos, ingresos y la contabilidad en general de la empresa. Indico que la empresa no maneja

una base de datos para contactar a nuevos clientes, que ella conoce que la empresa utiliza un sistema donde se maneja números de teléfonos aleatorios, que ella sabe que el call center usa un programa donde se realizan las llamadas y se monta como si fuera una plantilla, pero desconoce a quien pertenece el número como tal, a su vez indicó que el mercadeo y la recolección de datos de los clientes en la República de Panamá, se realiza a través de ferias a empresas o volanteos.

La sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, solicitó la toma del testimonio de la señora [REDACTED] quien se identificó como la Gerente de la filial de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, establecida en la República de Panamá. Dicha declaración se encuentra de la foja 59 a la 62, de la cual procedemos a sintetizar su contenido medular, en la cual se refirió al "*modus operandi*" que realiza la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, para contactar a los futuros clientes, el cual consiste en realizar llamadas desde una troncal telefónica por marcación aleatoria, mediante tecnología IP, desde la ciudad de Cali, en la República de Colombia, mediante la utilización de un programa que denominaron OCM, el cual desconoce la identidad de quienes son los titulares de los números aleatorios que el programa marca, por lo cual asegura no se mantiene una base de datos personal, ni de los números marcados, ni de sus titulares, que el dato que tiene el sistema de marcación aleatoria es que los números telefónicos inician por 6 y son 8 números, así que el sistema carga desde el 01 hasta el infinito, de allí ese listado se monta a una troncal la cual tiene la capacidad de establecer cuáles son los números existentes y simplemente direcciona la llamada a una ejecutiva.

Además se le preguntó si las llamadas que son identificadas y respondidas son grabadas por el programa o el sistema de llamadas que utiliza el call center, a lo cual respondió que "*efectivamente son grabadas, tanto para el que dice que si y toma el plan, como para el que manifiesta no estar interesada.*" La declarante respondió que la empresa **ASISPRO** utiliza un programa denominado **SISOFRE**, en el cual se guarda la información proporcionada al teleoperador por su titular, el cual funciona con sus servidores en la República de Colombia y que en la oficina establecida acá en la República de Panamá, trabajan a través de un "*escritorio remoto*" y que ingresan al programa **SISOFRE** a través de un **VPN**.

Después de expuestas y valoradas las probanzas presentadas en el proceso de investigación administrativa, esta Dirección, observa, que en efecto la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, utilizó sin el consentimiento expreso, informado e inequívoco el número de teléfono celular personal del señor [REDACTED] lo cual constituye una violación al contenido del numeral 1, del artículo 6 de la Ley de Protección de Datos Personales, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 6. *El tratamiento de datos personales solo podrá realizarse cuando se cumplan al menos una de las condiciones siguientes:*

1. Que se obtenga el consentimiento del titular de los datos.
2. Que el tratamiento de los datos sea necesario para la ejecución de una obligación contractual, siempre que el titular de los datos sea parte.
3. Que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal para la cual el responsable de los datos esté sujeto.
4. Que el tratamiento de los datos personales esté autorizado por una ley especial o las normativas que las desarrollan.

La persona que consienta dicho tratamiento debe ser debidamente informada respecto del propósito del uso de sus datos personales. El consentimiento podrá obtenerse de forma que permita su trazabilidad mediante documentación, ya sea electrónica o mediante cualquier otro mecanismo que resulte adecuado al medio de que se trate el caso y podrá ser revocado, sin efecto retroactivo. (Cit) (El subrayado es nuestro)

A su vez la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, realizó un tratamiento del dato personal del denunciante, en franca violación de lo establecido en el numeral 1 del artículo 17 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021,

Artículo 17. *Condiciones de licitud para el tratamiento. Se podrá proceder al tratamiento de los datos cuando se cumplan, al menos, una de las condiciones siguientes:*

1. Cuando el titular de los datos haya otorgado su consentimiento previo, inequívoco e informado por un medio que permita al responsable del tratamiento probar la trazabilidad de dicho consentimiento. ... (Cit) (El subrayado es nuestro)

Se observa del análisis del contenido tanto de la denuncia, como de los aspectos probatorios, que la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, realizó el tratamiento de los datos personales del señor [REDACTED] sin tomar en cuenta, para su actuación, el cumplimiento del principio de lealtad, el cual indica que los datos personales “deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos desleales o ilícitos”, dicho lo anterior se puede colegir de las declaraciones de los empleados de **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, que el *modus operandi* que utilizaban para obtener a sus potenciales clientes, era la de realizar una marcación aleatoria de números telefónicos, lo cual supone un medio desleal de recolección del dato personal, ya que al ser el número de teléfono personal un dato personal, el mismo para poder ser usado o tratado debe de mantener un consentimiento expreso e informado de su titular, situación que la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)** nunca pudo demostrar en el presente proceso de investigación. Además se puede indicar que se vulneró el principio de licitud, ya que la premisa principal que establece este principio es que el dato personal debe ser recolectado y tratado con el consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato, situación que nunca ha sido acreditada por la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**.

Con el objetivo de aclarar conceptos, esta Dirección, debe indicar que el número de teléfono personal se encuentra dentro de los datos personales que hacen identificable a su titular, por lo que debe ser considerado como dato personal, tal cual lo establece el numeral 9 del artículo 4 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, en materia de protección de datos personales. Todo responsable principal o custodio debe realizar los tratamientos a bases de datos personales, bajo los parámetros establecidos por dicha ley, respetando en todo momento la privacidad de los titulares de los números de teléfonos personales, realizando tratamientos solo cuando mantengan el consentimiento expreso e informado de los titulares, o la utilización bajo el amparo de las excepciones que establezca la normativa en materia de protección de datos personales.

Los responsables de hacer los tratamientos de datos personales solo pueden emplear esa información para sus campañas de mercadeo cuando el consumidor está de acuerdo con que esto ocurra, es decir, debidamente informado y después haber otorgado su consentimiento expreso, el cual permita su trazabilidad para poder ser comprobado. El número de teléfono personal es similar con otras vías de contacto, como puede ser por ejemplo el correo electrónico, donde los responsables de hacer tratamientos a bases de datos personales solo podrán emplear los números de teléfono personal para ofrecer sus servicios comerciales, cuando el consumidor haya dado antes su consentimiento expreso.

Dicho lo anterior, se pudo corroborar que la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, ha incurrido dos (2) violaciones a la Ley de Protección de Datos Personales en perjuicio del denunciante señor [REDACTED]. La primera de ellas al infringir los principios de lealtad, finalidad y licitud, dispuestos en los numerales 1 y 8 del artículo 2, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, como en el artículo 14, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, y la segunda al realizar el tratamiento de los datos personales del denunciante, sin haber obtenido ningún consentimiento previo, suscrito e informado, tal cual se encuentra establecido en el numeral 1 del artículo 6 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, como en el numeral 1, del artículo 17, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, recayendo inequívocamente en las faltas graves establecidas en los numerales 1 y 2, del artículo 40 de la Ley No.81 de 26 de marzo de 2019, los cuales indica lo siguiente:

Artículo 40. *Se consideran infracciones graves:*

1. *Efectuar el tratamiento de datos personales sin haber obtenido el consentimiento de su titular, según el procedimiento indicado por esta Ley, su reglamentación o cualquier otra disposición normativa que se refiera a la presente Ley.*
2. *Infringir los principios y garantías establecidas en la presente Ley o en su reglamentación. ... (Cit)*

Que después de llevar a cabo la investigación pertinente y haber cumplido con el debido proceso y darle la oportunidad procesal por igual a ambas partes, se determinó la cuantía de la multa en la suma de **TRES MIL BALBOAS con 00/100 (B/. 3,000.00)**, la cual ha sido fijada tomando como valoración el grado de intencionalidad del actor, el cual consciente de ser el responsable principal del tratamiento de la base de datos que recolecte, lo ha realizado una forma desleal, sin mantener el consentimiento expreso e informado del titular del dato personal, lo cual es considerado una violación de los derechos que mantiene el titular de los datos personales, a que se garantice el uso justo e informado de su dato personal, por lo antes expuesto, la sanción se sustenta en el criterio de intencionalidad, el cual es uno de los dispuestos en el artículo 62 del Decreto Ejecutivo No.285 de 28 de mayo de 2021, para la graduación de las sanciones.

La multa debe ser cancelada mediante un pago único y total a nombre del Tesoro Nacional, en un término no mayor a un (1) mes a partir de la notificación de la presente resolución, ante esta autoridad.

Por los hechos expuestos, la Directora 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 probada la violación a la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, en perjuicio del Licenciado [REDACTED] por parte de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, al haberse vulnerado los criterios jurídicos establecidos en el numeral 1 y 8, del artículo 2, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, los cuales hace referencia a el principio de lealtad y de licitud; el numeral 1, del artículo 6, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, el cual establece el deber de obtener el consentimiento del titular de los datos personales; el numeral 1, del artículo 17, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece las condiciones de licitud del tratamiento de los datos personales; el artículo 14, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece el deber de informar acerca de la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad de la recolección del dato, los derechos que puede ejercer, los destinatarios de los datos personales, la intención de transferir los datos a un tercer país, plazo de conservación en perjuicio

SEGUNDO: SANCIONAR a la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, con una multa de **TRES MIL BALBOAS con 00/100 (B/. 3,000.00)**, por incurrir en la falta grave contenida en los numerales 1 y 2, del artículo 40, de la Ley

Resolución No. ANTAI-015-2022
Exp. PDP-028-2021

No. 81 de 26 de marzo de 2019, el cual consiste en haber efectuado un tratamiento de datos personales, sin haber obtenido el consentimiento de su titular y haber infringido los principios, garantías y derechos asignados por la ley de protección de datos personales. Esta sanción debe ser cancelada en un término de un (1) mes, a partir de la ejecutoriaría de la presente Resolución, ante esta autoridad.

TERCERO: NOTIFICAR a la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, del contenido de la presente Resolución.

CUARTO: ADVERTIR que contra la presente Resolución cabe Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

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

FUNDAMENTO DE DERECHO:

Artículo 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.
Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.
Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

Notifíquese y cúmplase,


LCDA. KRISHNA NÚNEZ
DIRECTORA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

KN/OC/wrq
Exp. PDP-028-2021

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL
DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Hoy 25 de agosto de 2022
a las 3:10 de la tarde notifique a
[Redacted] de la resolución anterior
Firma de Notificado (a)

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL
DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Hoy 14 de junio de 2022
a las 10:20 de la mañana notifique a
[Redacted] de la resolución anterior
Firma de Notificado (a)

**AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

RESOLUCIÓN DE RECONSIDERACIÓN No. ANTAI-PDP-006-2022. Panamá, veintiuno (21) de julio de dos mil veintidós (2022)

LA DIRECTORA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ENCARGADA,

En uso de sus facultades legales y considerando,

Que mediante la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, se promulgó el régimen general de protección de datos personales con el objeto de establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales de las personas naturales en la República de Panamá y en la misma se estableció, además una prórroga para su entrada en vigor, efectiva a partir del 29 de marzo de 2021;

Que la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, constituye el marco general de defensa del derecho a la protección de datos personales en la República de Panamá y, por tanto, debe ser considerada como el estándar mínimo de cumplimiento en relación con la protección de datos personales por cualquier ley especial en la materia y por cualquier entidad reguladora;

Que el artículo 7 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, atribuye facultades de supervisión y fiscalización de dicha normativa a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información;

Que el artículo 36 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, dispone que las decisiones que dictamine la Dirección de Protección de Datos Personales serán impugnables mediante el Recurso de Reconsideración ante esta Dirección y el de Apelación ante la Dirección General de la Autoridad de Transparencia y Acceso a Información como segunda instancia los cuales se sustentarán en un término de cinco (5) días, después del día hábil a su notificación.

ANTECEDENTES

Que mediante la Resolución No. ANTAI-PDP-015-2021 de 23 de mayo de 2022, esta Dirección resolvió declarar probada la violación al artículo 40, numeral 6, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, en perjuicio del licenciado [REDACTED] por parte de la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, la cual consistió en haberse vulnerado los criterios jurídicos establecidos en el numeral 1 y 8, del artículo 2, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, los cuales hace referencia al principio de lealtad y de licitud; el numeral 1, del artículo 6, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, el cual establece el deber de obtener el consentimiento del titular de

los datos personales; el numeral 1, del artículo 17, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece las condiciones de licitud del tratamiento de los datos personales; el artículo 14, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece el deber de informar acerca de la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad de la recolección del dato, los derechos que puede ejercer, los destinatarios de los datos personales, la intención de transferir los datos a un tercer país, plazo de conservación.

Que el 31 de mayo de 2022, la firma forense [REDACTED] **ABOGADOS**, apoderado judicial de la sociedad **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, presentó en debida forma y tiempo oportuno el escrito de sustentación del Recurso de Reconsideración contra la Resolución No. ANTAI-PDP-015-2021 de 23 de mayo de 2022. (fjs.87-92)

Consta en el proceso que no hubo oposición al recurso sustentado, toda vez que el denunciante no hizo uso del término para ello.

ARGUMENTOS DEL RECURRENTE

Que la parte recurrente, presenta en el libelo contentivo de su sustentación, los argumentos que a continuación se exponen:

“ ...

PRIMERO: ..., para que se revoque íntegramente, y en su lugar, se declare no probada la violación de tratamiento personales, exonerando de toda responsabilidad y sanción pecuniaria a mi patrocinada, y se declare probada la excepción de Temeridad y Mala Fe expuesta en la contestación de la denuncia por manifiesto error en la interpretación y aplicación de las normas procesales y sustantivas, omitiendo la valoración probatoria conforme a las reglas de la sana crítica, todo lo cual sustentado en los siguientes términos: ...

En el mismo sentido, para admitir o atribuir el tratamiento de datos, este debe estar precedido de actos que permitan no sólo su obtención o recolección y su posterior utilización o tratamiento, lo cual no ha sucedido, porque no es ese el fin buscado por la sociedad sancionada. No existe ninguna prueba más allá de la afirmación de un denunciante que expuso hechos falsos y así se extrae de la grabación admitida como prueba que demuestre conductas que atentan contra el principio de lealtad y menos que se haya incurrido en engaños o artificios fraudulentos en contra del denunciante que se enmarquen dentro de los numerales 1 y 8 del artículo 2 de la Ley 81 del 2019; el sentido lógico para obtener datos personales está regulado por la ley, y el ser interpretada de forma sistemática, lógica y coherente, permite suponer que para obtenerlos, debe existir contacto con un titular que, puede negarlos sin que con ello se infrinja la ley. Sin embargo, se debe resaltar, la empresa **ASISTENCIA Y PROTECCIÓN (ASISPRO)** no utiliza, mantiene, transfiere, sede, recibe base de datos personales de ninguna naturaleza ni tratamiento de datos. ...

Finalmente, se califica como faltas graves el tratamiento de datos personales sin haberse recabado ni haberse obtenido porque no es el fin de la empresa. La sociedad pretende desarrollar un servicio social y comercial, y no tiene antecedente

sancionatorio por ningún concepto, por lo que la cuantía tan alta de la sanción impuesta no se compadece con la utilización de un sistema aleatorio sin mala fe, sin pretender vulnerar la intimidad de las personas y menos, con el ánimo de incurrir en ninguna violación legal, por lo que se considera excesiva esa calificación de la falta cuantiosa la sanción pecuniaria fijada. ...” (Cit) (fjs. 87-92)

DECISIÓN DE ESTA AUTORIDAD

Que esta Autoridad, una vez examinadas las consideraciones de la parte recurrente, así como el material probatorio que consta en el expediente de marras, procede a resolver el Recurso de Reconsideración incoado.

En torno a valoración probatoria conforme a las reglas de la sana crítica, que indica la firma forense [REDACTED] **ABOGADOS**, en su escrito de reconsideración, después de hacer una valoración extensiva del mismo, esta Autoridad razona que en efecto, la sociedad la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, al momento de realizar la llamada aleatoria, demostró desconocer los datos personales del dueño de la línea telefónica, por lo cual no se podría decir que con la simple marcación del número de teléfono, se puede saber de forma previa la identidad de quien era la persona natural que iba a contestar dicha llamada.

Del contenido de las piezas procesales que integran el presente expediente, podemos verificar que, en efecto, la parte denunciante, nunca acreditó su legitimación activa para actuar, como el dueño de la línea telefónica 6367-6391, la cual es uno de los requisitos indispensables que establece el artículo 36 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, el cual transcribimos a continuación:

Artículo 36. “La Autoridad nacional de Transparencia y Acceso a la Información, a través de la Dirección creada para conocer esta materia, está facultada para sancionar a la persona natural o jurídica responsable del tratamiento de los datos personales, así como al custodio de la base de datos, que por razón de la investigación de las quejas o denuncias que se les presenten y se les compruebe que han infringido los derechos del titular de los datos personales”. ... (Cit)

La protección de datos personales, al constituirse como un derecho humano, establecido en nuestra Constitución Política, como una garantía fundamental, en su artículo 42, pertenece a la categoría de los denominados “*derechos personalísimos o de la personalidad*” los cuales constituyen una inconfundible categoría de derechos subjetivos esenciales, que pertenecen a la persona por su sola condición humana y que se encuentran respecto de ella en una relación de íntima conexión, casi orgánica e integral, por lo tanto su reivindicación solo puede ser ejercida por su titular o en virtud de un apoderado judicial debidamente acreditado para actuar en su nombre y

representación. De lo anterior debemos citar el contenido del artículo 21 del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, el cual reglamenta la Ley de Protección de Datos Personales, el cual dice así:

Artículo 21. Disposiciones generales sobre ejercicio de los derechos. Los derechos de los titulares de datos personales podrán ejercerse directamente por el titular de los datos o por medio de representante legal. Será nulo cualquier acto o convenio entre los responsables del tratamiento o custodios de la base de datos y los titulares de los datos que limiten esos derechos. ...

El solicitante deberá acreditar su identidad en el momento de la solicitud, así como los datos del contacto necesario para enviarle la respuesta al ejercicio de su derecho. En el caso de ejercicio por medio de representante legal, deberá acompañarse a la solicitud la documentación que acredite la misma conforme al ordenamiento jurídico vigente. ... (Cit) (El subrayado es nuestro)

Del contenido del artículo 36 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019; y del artículo 21 del Decreto Ejecutivo No.285 de 28 de mayo de 2021, podemos colegir que uno de los requisitos "sine qua non" que se requiere para poder incoar una denuncia o reivindicación de alguno de los derechos en materia de protección de datos personales, es que el titular de los datos personales ejerza la "legitimación activa", la cual según el fallo de 16 de mayo de 2012, de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo debe entenderse como:

"A propósito de la legitimación, el autor [REDACTED] señala que, "hay peticiones que sólo corresponde hacerlas a determinada persona y frente o contra otras determinadas, y no por o contra los demás. Es decir, se puede ser parte en un proceso, pero no ser la persona con interés sustancial para obtener o controvertir las declaraciones que se impetran..."

En sentencia, de fecha 19 de diciembre de 2003, el Pleno de la Corte Suprema de Justicia señaló lo siguiente:

"...

El gran procesalista español [REDACTED] (q.e.p.d.) analizó el tema de la legitimación en causa, señalando que "la legitimación sustancial es la consideración especial en que tiene la ley, dentro de cada proceso, a las personas que se hallan en una determinada relación, con el objeto del litigio y, en virtud de la cual exige, para que la pretensión procesal pueda ser examinada en cuanto al fondo, que sean precisamente dichas personas las que figuren como partes en tal proceso o, lo que es lo mismo, la necesidad de que una cierta demanda sea propuesta por o sea propuesta frente a ciertas personas que son los legitimados para actuar como partes en un proceso determinado" (JAIME GUASP, Derecho Procesal Civil, Tomo I, pág. 185).

El procesalista español [REDACTED], comentando la posición de [REDACTED] sobre la legitimación, señala:

"Los derechos subjetivos privados no se pueden hacer valer sino por sus titulares activos y contra los titulares de las obligaciones relativas, y por eso la legitimación no es un presupuesto del proceso, sino un presupuesto de la estimación o desestimación de la demanda, o, si se prefiere, no es un tema de forma sino de fondo. Los temas de forma o procesales condicionan el que se dicte una sentencia sobre el fondo del asunto; el tema de fondo condiciona el concreto contenido de la sentencia. Si falta un presupuesto procesal, como es la capacidad, no se dicta sentencia sobre el fondo, sino meramente procesal o de absolución en la instancia; si falta la legitimación, sí se dicta sentencia sobre el fondo, denegándose en ella la tutela judicial pedida."

(J. Montero Aroca, "La legitimación en el proceso civil", pág. 32-3, Madrid, 1994, España)

La legitimación ad causam es un presupuesto para la sentencia de fondo, ya que determina quienes deben o pueden demandar; es decir, el proceso necesita que actúen quienes han debido hacerlo, por ser las personas físicas o jurídicas idóneas para discutir sobre el objeto concreto de la litis, como enseña OSVALDO GOZAÍN (autor citado, "La legitimación en el proceso civil", pág. 102, Buenos Aires, 1996)." (Cit)

De lo anterior, visto previamente y de forma pormenorizada el caudal probatorio que presentó el licenciado [REDACTED] con el escrito de su denuncia, no encontramos la aportación de ninguna certificación, contrato o documento válido que acredite de forma contundente que la línea telefónica 6367-6391, le pertenece como su número de teléfono móvil personal, motivo por el cual no se llega a probar la legitimación activa para poder actuar como titular de dicho dato personal, y por lo tanto no estaría legitimado para instaurar la denuncia contenida en el presente expediente de marras.

Después de expuestas y valoradas las probanzas presentadas tanto por la parte denunciante, como por las partes denunciadas, esta Dirección, razona que en efecto el licenciado [REDACTED] en su calidad de denunciante, no presentó prueba alguna que le acreditara ante dueño o persona legítimamente responsable de la línea telefónica 6367-6391, por lo que dicha falta de legitimación activa, lo imposibilita para ejercer la reivindicación de los derechos que otorga la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, por lo tanto se incumple con lo dispuesto en artículo 26 de dicha excerta legal, así como el artículo 21 del Decreto Ejecutivo No 285 de 28 de mayo de 2021.

En torno a la solicitud de que se declare probada la excepción de temeridad y mala fe, indicada por la firma forense [REDACTED] **ABOGADOS**, esta Dirección considera que el denunciante, en aras de reivindicar su derecho de oposición y cancelación de cualquier dato personal que mantuviese la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, considero de forma lógica que se mantenía un registro de su número telefónico celular asociado con sus datos personales tales como

nombre y apellido, por lo que su actuar fue motivado por el desconocimiento de que tanta información personal podía mantener a su acceso la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, la cual lo había llamado telefónicamente.

Es importante indicar al recurrente que del análisis que realiza esta Dirección, se logró encontrar elementos probatorio válidos que ratifiquen y sustenten que no existió vulneración de los criterios jurídicos establecidos en el numeral 1 y 8, del artículo 2, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, los cuales hace referencia a el principio de lealtad y de licitud; el numeral 1, del artículo 6, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, el cual establece el deber de obtener el consentimiento del titular de los datos personales; el numeral 1, del artículo 17, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece las condiciones de licitud del tratamiento de los datos personales; el artículo 14, del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2020, el cual establece el deber de informar acerca de la identidad del responsable del tratamiento, la finalidad de la recolección del dato, los derechos que puede ejercer, los destinatarios de los datos personales, la intención de transferir los datos a un tercer país, plazo de conservación, toda vez que se pudo demostrar que la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**, no recolecto, ni mantiene, ningún dato personal del denunciante, toda vez que al inicio de la llamada el denunciante ejerció su derecho a la oposición y cancelación de sus datos personales.

Por los hechos expuestos, la Directora de Protección de Datos Personales, Encargada, de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, en uso de sus facultades legales,

RESUELVE:

PRIMERO: ACCEDER al Recurso de Reconsideración; y **MODIFICAR** en todas sus partes la Resolución No. ANTAI-PDP-015-2021 de 23 de mayo de 2022.

SEGUNDO: DECLARAR LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA, para ejercer los derechos que le asigna la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, pen la denuncia presentada por el licenciado [REDACTED] en su propio nombre y representación, en contra de la sociedad **ASISTENCIA Y PORTECCIÓN S.A. (ASISPRO)**.

TERCERO: DECLAR NO PROBADA la excepción de temeridad y mala fe.

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

RESOLUCIÓN DE RECONSIDERACIÓN No. ANTAI-PDP-006-2022
Exp.PDP-028-2021

QUINTO: ADVERTIR que, contra la presente Resolución cabe Recurso de Apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

FUNDAMENTO DE DERECHO:

Artículo 42 de la Constitución Política de la República de Panamá;
Artículo 4 numeral 2; Artículo 6 numeral 17 de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013;
Artículos 162, 163, 168, 169, 170 y ss, de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000,
Artículos 6, 36, 40 y ss, Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.
Artículos 17, 18 y ss, Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021.

Notifíquese y Cúmplase.

**LCDA. YELENIS ORTÍZ DE MARISCAL
DIRECTOR DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ENCARGADA**

KN/OC/wrq
Exp.PDP-028-2021

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

DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Hoy 27 de Julio de 2022
a las 10:47 de la mañana notifique a
[Redacted] de la resolución anterior

Firma de Notificado (a)

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

DIRECCIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
Hoy 2 de Agosto de 2022
a las 9:15 de la mañana notifique a
[Redacted] de la resolución anterior

Firma de Notificado (a)

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL
DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Salida registrada bajo el No. 036-22

Hoy 10 de 8 de 2022

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL
DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACIÓN

Salida registrada bajo el No. 036-22

Hoy 10 de 8 de 2022

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ANULADO

REPUBLICA DE PANAMA
GOBIERNO NACIONAL

SECRETARIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

ESTADO DE PAGOS

CONCEPTO DE PAGOS

MONTO DE PAGOS

FECHA DE PAGOS

OTROS DATOS

(C) SECRETARIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

REPUBLICA DE PANAMA
GOBIERNO NACIONAL

SECRETARIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

ESTADO DE PAGOS

CONCEPTO DE PAGOS

MONTO DE PAGOS

FECHA DE PAGOS

OTROS DATOS

(C) SECRETARIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION