



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y SANCIÓN

DOCUMENTO: Resolución de 7 de diciembre de 2018, emitida en el expediente PPD.0150/18

	Titular	Responsable	Terceros
PARTE(S) O SECCIÓN(ES) CLASIFICADA(S):	Nombre, números telefónicos e importe de crédito otorgado		Persona Moral: Denominación o razón social.

MOTIVO:

- Por contener datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable, para cuya difusión se requiere el consentimiento de los titulares.
- Por ser aquella que presentan los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.

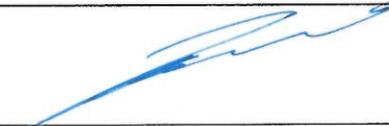
FUNDAMENTO LEGAL:

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 116

- Primer párrafo
- Cuarto párrafo
- Fracción I
- Fracción III

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 113

FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE QUIEN CLASIFICA:



NÚMERO DE ACTA DE LA SESIÓN DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DEL INAI EN LA QUE SE APROBÓ LA VERSIÓN PÚBLICA:	Décima Novena Sesión Extraordinaria de Obligaciones de Transparencia	FECHA:	11/12/2019
--	--	--------	------------



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Visto el expediente citado al rubro, se procede a dictar la presente resolución con base en los siguientes:

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

ANTECEDENTES

I. El veinte de junio de dos mil dieciocho, la C. [REDACTED], en adelante la Titular, presentó una solicitud de acceso a sus datos personales ante Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., en lo subsecuente el Responsable.

II. El treinta y uno de julio de dos mil dieciocho, la Titular presentó, a través del sistema IFAI-PRODATOS de este Instituto, una solicitud de protección de derechos por falta de respuesta, por parte del Responsable a su solicitud de ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales.

III. El trece de agosto de dos mil dieciocho, se admitió la solicitud de protección de derechos de la Titular y se ordenó correr traslado al Responsable, para que, en el plazo de diez días hábiles, acreditar haber dado respuesta o, a falta la misma, emitiera la correspondiente. El Acuerdo de mérito se notificó a las partes el veinticuatro de agosto de dos mil dieciocho.

IV. El siete de septiembre de dos mil dieciocho, el Responsable envió un correo electrónico a la Titular, a través del cual realizó diversas manifestaciones y adjuntó diversos documentos, con lo que pretendió dar respuesta a lo solicitado por dicha Titular.

Asimismo, dicha persona moral, en la misma fecha que se refiere en el presente numeral, presentó en este Instituto, un escrito, con sus respectivos anexos, a través



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular
de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos
116, primer párrafo de la
LGTAI y 113, fracción I de la
LFTAIIP.

del cual dio a conocer su respuesta. A través del escrito de mérito, el Responsable manifestó su voluntad de participar en las audiencias de conciliación que este Instituto tuviera a bien programar.

V. El diecisiete de septiembre de dos mil dieciocho, se emitió Acuerdo de respuesta del Responsable y se concedió un plazo de quince días hábiles a la Titular, a efecto de que manifestara lo que a su derecho correspondiera. Asimismo, vistas las manifestaciones de las partes, se establecieron las doce horas con cero minutos del veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho, para llevar a cabo la audiencia de conciliación. El Acuerdo de mérito se notificó a las partes el veinte de septiembre de dos mil dieciocho.

VI. El veinticuatro de septiembre de dos mil dieciocho, el Secretario de Protección de Datos Personales y el Director General de Protección de Derechos y Sanción, emitieron Acuerdo de ampliación de plazo, en virtud de que todavía hacía falta la realización de diversas actuaciones procesales como, acordar, en su caso, el escrito que presentara la Titular en desahogo a la vista formulada en el Acuerdo de respuesta del Responsable, llevar a cabo la audiencia de conciliación que se había ordenado en el Acuerdo de respuesta del Responsable, acordar la admisión y desahogo de pruebas, conceder el término para que formularan alegatos, emitir el Acuerdo de cierre de instrucción, así como el análisis, elaboración, discusión, aprobación, emisión y notificación de la resolución que en derecho procediera. Dicho Acuerdo se notificó a las partes el veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho.

VII. El veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho, se celebró, de manera remota, vía telefónica, la audiencia de conciliación, programada en el Acuerdo de diecisiete



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

de septiembre de dos mil dieciocho. Durante la Audiencia, el Responsable presentó un escrito, con diversos anexos, ello aunado a los documentos ya exhibidos en su escrito de siete de septiembre de dos mil dieciocho, en atención al derecho de acceso que había ejercido la Titular.

En virtud de lo anterior, y toda vez que la Titular no tenía a la vista los documentos anexos al escrito que se refiere en el párrafo que antecede, las partes manifestaron suspender la audiencia hasta en tanto la Titular pudiera analizarlos y en su caso manifestar lo conducente, razón por la cual, se emitió Acuerdo en el que se ordenó lo siguiente:

- Se tuvieron por hechas las manifestaciones emitidas por los comparecientes, de manera presencial al apoderado legal del Responsable y de manera remota vía telefónica a la Titular.
- Se tuvo por exhibido el escrito del Responsable, de veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho, con sus respectivos anexos.
- Se ordenó dar vista a la Titular del escrito que se refiere en el punto que antecede, así como de sus respectivos anexos.
- Se ordenó la suspensión de la audiencia de conciliación y se señalaron las doce horas con cero minutos del nueve de octubre de dos mil dieciocho para continuación de la misma.

VIII. El cinco de octubre de dos mil dieciocho, la Titular envió un correo electrónico al Instituto, a través del cual realizó diversas manifestaciones, entre ellas, el no encontrarse satisfecha con los documentos exhibidos por el Responsable en su escrito de veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho. Se acordó la recepción de dicho correo electrónico mediante proveído de ocho de octubre del año en curso.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

IX. El nueve de octubre de dos mil dieciocho, se celebró la continuación de la audiencia de conciliación, no obstante, las partes no pudieron avenir sus intereses, se ordenó continuar con el procedimiento.

X. El veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho, la apoderada legal del Responsable, presentó un escrito, a través del cual realizó diversas manifestaciones, anexando a su vez una carta signada por el Director de Tecnologías de la Información del Responsable, a través de la cual explica, el proceso de grabación y respaldo de llamadas telefónicas que realiza dicha persona moral a sus clientes. Dicho escrito y su respectivo anexo, se tuvieron por recibidos mediante Acuerdo de veintinueve de octubre de dos mil dieciocho, mismo que se notificó a las partes el primero de noviembre del año en curso.

CONSIDERANDOS

PRIMERO. El Secretario de Protección de Datos Personales y el Director General de Protección de Derechos y Sanción del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales¹ conjuntamente, son competentes para emitir la presente Resolución de conformidad con lo previsto en

¹ De conformidad con el artículo 6º, Apartado A, fracción VIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Federación contará con un organismo garante que se regirá por la ley en materia de transparencia y acceso a la información pública y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, siendo este el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos. Ahora bien, el cuatro de mayo de dos mil quince, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que en su artículo 3, fracción XIII, refiere que el órgano garante será denominado como Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. En consecuencia y atendiendo a lo señalado por el artículo segundo transitorio de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la denominación de Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a que se refiere el artículo 3, fracción XI, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, cambia a Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

los artículos 1, 3, fracción XI, 38, 39, fracciones I y VI, 45 al 58 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;² 113 al 127 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;³ 3, fracciones VIII y XIII, 5, fracciones VI y X, inciso w),⁴ 25, fracciones XXIV, XXVI y XXIX, 29, fracciones XXX y XXXVIII y 47, fracciones I, II, V y X, Primero y Segundo Transitorios del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales,⁵ Primero y Sexto del Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones al Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales;⁶ Séptimo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de transparencia;⁷ 3, fracción XIII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;⁸ Octavo transitorio del Decreto por el que se abroga la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y se expide la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;⁹ Primero y Cuarto del Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de Imposición de Sanciones y 1, 2, 3, fracción XV, 4 y del 19 al 48 de los Lineamientos

² Publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de julio de dos mil diez.

³ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil once.

⁴ Antes inciso v), en términos del Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones al Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de febrero de dos mil dieciocho, en cuyo Anexo "A" establece: "[...] En el artículo 5, fracción X, se modifica la letra p., y se adiciona la letra q., recorriéndose los subsecuentes en su orden hasta la letra z.[...]"

⁵ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

⁶ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el trece de febrero de dos mil dieciocho.

⁷ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el siete de febrero de dos mil catorce.

⁸ Publicada en el Diario Oficial de la Federación el cuatro de mayo de dos mil quince.

⁹ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el nueve de mayo de dos mil dieciséis.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de imposición de Sanciones.¹⁰

SEGUNDO. Como ha quedado precisado en el capítulo de Antecedentes, el motivo de la solicitud de protección de derechos, materia de éste procedimiento, derivó de la falta de respuesta a la solicitud de ejercicio del derecho de acceso a los datos personales de la Titular; sin embargo, durante la sustanciación del procedimiento que nos ocupa, la Titular se inconformó con la respuesta emitida por el Responsable, así como con la información y documentación proporcionada por éste, a través de sus escritos y anexos, presentados ante este Instituto el siete y veintisiete de septiembre, y el veinticuatro de octubre, todos ellos de dos mil dieciocho, así como con las manifestaciones vertidas en la audiencia de conciliación de veintisiete de septiembre y su continuación llevada a cabo el nueve de octubre, de la presente anualidad, toda vez que a su consideración, dicha persona moral no le había proporcionado todo lo solicitado de conformidad con su solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

Ahora bien, los siguientes Considerandos tendrán como finalidad analizar los argumentos esgrimidos por las partes y los demás elementos de convicción con que cuenta esta Autoridad, derivado de las actuaciones que obran en el expediente, a efecto de determinar si con las manifestaciones e información y documentación proporcionadas por el Responsable a la Titular, se otorgó el acceso a sus datos personales.

¹⁰ Publicados en el Diario Oficial de la Federación el nueve de diciembre de dos mil quince.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

TERCERO. En este orden de ideas, y con el objeto de dar congruencia y claridad al fallo, conviene puntualizar lo siguiente:

El veinte de junio de dos mil dieciocho, la Titular presentó al Responsable su solicitud de ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales en los siguientes términos:

"[...] vengo por este medio a solicitar a la empresa Exitus Credit S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., como responsable del tratamiento de mis datos personales, la solicitud de crédito con autorización de fecha 24 de noviembre de 2015, en conjunto de todos aquellos documentos que fueron exhibidos de mi parte para dicha la solicitud de crédito, misma que comprende copia de mi identificación oficial, CURP, número de RFC, estado de cuenta bancario, así como todos aquellos datos de carácter personal que cuente la empresa sobre mi persona, en tenor de que se me tenga por reconocido ejerciendo mi derecho de ACCESO A MIS DATOS PERSONALES, tal como lo establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Así mismo, por este medio solicito que se me exhiba las grabaciones de fecha 04 de junio de 2016 y 04 de diciembre de 2016, de las autorizaciones de la renovación del crédito autorizado de fecha fecha 24 de noviembre de 2015, y se señale a que numero telefónico se realizaron dichas llamadas para dichas renovaciones.

Por otra parte, solicito se me entregue si existe algún documento de carta finiquito de pago de crédito en mi favor frente a Exitus Credit S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R..

Finalmente, solicito a esta empresa manifieste si en algún momento realizó la trasmisión de mis datos personales a [REDACTED]

Eliminado: Nombre de tercera persona.
Fundamento legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

[Handwritten signature and vertical line]

M



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

[REDACTED], señalando en caso de ser afirmativa la respuesta, bajo que términos, en que fecha y con que autorización se llevo a cabo dicha trasmisión." (sic)

[...]

El treinta y uno de julio de dos mil dieciocho, la Titular presentó, a través del sistema IFAI-PRODATOS de este Instituto, una solicitud de protección de derechos ante la falta de respuesta a su solicitud de ejercicio de derechos ARCO, por parte de Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R., manifestando esencialmente lo siguiente:

[...] SOLICITO A ESTE H. INSTITUTO TENGA A BIEN LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE PROTECCI#ONAMI DERECHO DE ACCESO, TODA VEZ QUE COMO TITULAR DE MIS DATOS NO HE RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA A MI SOLICITUD POR PARTE DEL RESPONSABLE EXITUS CREDIT S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R., EN EL PLAZO Y FORMA ESTABLECIDOS DE LEY. (sic)

El siete de septiembre del año en curso, dentro del plazo que le fue otorgado, el Responsable presentó un escrito en el cual, en la parte que medular manifestó lo siguiente:

[...]

ii. [...] se proporciona copia de la solicitud de crédito y de los documentos proporcionados por la Titular para la gestión de dicho crédito (documentos adjuntos al presente correo), manifestando que no se exhibió copia de CURPP ni de RFC, únicamente se recabaron dichos datos en la solicitud de crédito.

iii. Respecto a la transmisión de datos, hacemos de su conocimiento que mi representada no ha proporcionado sus datos a ningún tercero, toda vez que no contamos con autorización de su parte para hacerlo, sus datos han sido utilizados exclusivamente para los fines señalados en el aviso de privacidad y para los fines del contrato de crédito que tiene firmado con mi representada.

iv. Toda vez que su crédito [...] sigue vigente, no existe documento de finiquito.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

v. [...] hacemos de su conocimiento que cualquier duda, aclaración y/o reclamación derivada del contrato de crédito, incluida la solicitud de grabaciones y documentos relacionados con la renovación y contratación del mismo, deberá ser interpuesta a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros [...]

Con relación a la respuesta del Responsable antes transcrita, así como con sus respectivos documentos anexos, con fundamento en el artículo 124, cuarto párrafo, del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se dio vista a la Titular a fin de que manifestara lo que a su derecho conviniera.

Cabe hacer mención que ambas partes manifestaron su voluntad para participar en audiencias conciliatorias por lo que, con fundamento en los artículos 54 de la Ley de la materia y 120, fracciones I y II de su Reglamento, se señaló como fecha para llevar a cabo la misma, el veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho.

El veintisiete de septiembre de dos mil dieciocho, se llevó a cabo, de manera presencial para el apoderado legal del Responsable, y de manera remota vía telefónica para la Titular, la audiencia de conciliación sobre la cual se hizo referencia en el párrafo que antecede. Resulta pertinente destacar que, durante dicha audiencia, el apoderado legal del Responsable presentó un escrito y diversos documentos adjuntos a éste. A través del escrito de mérito, manifestó medularmente lo siguiente:

[Handwritten mark]

"[...]
PRIMERO.- Ratifico el escrito presentado con fecha 18 de septiembre de 2018 ante este Instituto [...]"

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Eliminado: Números telefónicos del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

SEGUNDO.- Con base en lo manifestado en el informe anterior, y con la intención de lograr la conciliación entre las partes, hacemos del conocimiento del Titular que los números a los cuales se realizaron la llamadas telefónicas para la renovación de su crédito fueron (i) [REDACTED], para el caso de la renovación del mes de junio de 2016, y (ii) [REDACTED], para el caso de diciembre de 2016, información proporcionada por la propia Titular en su solicitud de crédito, y que dichas grabaciones no contienen datos personales puesto que la Titular los había proporcionado con anterioridad, no siendo dichas grabaciones materia de la presente audiencia y expediente.

TERCERO.- Se exhibe copia del clausulado del contrato de crédito celebrado entre mi representada y el Titular, el cual tampoco contiene datos personales, toda vez que se trata de un contrato de adhesión no sujeto a modificación, los datos se encuentran en la carátula y ultima hoja del mismo, páginas que ya habían proporcionadas con anterioridad a la Titular." (sic)
[...]"

Al respecto, toda vez que la Titular no se encontraba de manera presencial y la audiencia y, en consecuencia, al no poder visualizar la documentación exhibida por el apoderado legal del Responsable en ese momento, solicitó la suspensión de la audiencia con el propósito de poder analizar dichos documentos. En virtud de lo anterior, se ordenó poner a la vista de la Titular el escrito de referencia, exhibido por el apoderado legal de la responsable, así como sus respectivos documentos adjuntos; además de ordenar la suspensión de dicha audiencia, a efecto de continuar con la misma el nueve de octubre de dos mil dieciocho.

El nueve de octubre de dos mil dieciocho, se llevó a cabo la continuación de la audiencia de conciliación de veintisiete de septiembre del mismo año. En dicha



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

audiencia, la Titular realizó la siguiente manifestación, en atención al escrito y documentos que había exhibido el apoderado legal del Responsable el referido veintisiete de septiembre del año en curso:

“Una vez analizados los documentos remitidos por este Instituto y que fueron exhibidos por el Responsable en la audiencia de fecha veintisiete de septiembre del año en curso, manifiesto que, la carátula del contrato de crédito que contiene datos personales de la suscrita compareciente no es legible; asimismo, quedó pendiente el proporcionar las grabaciones de las llamadas telefónicas solicitadas [...]”

Al respecto, la apoderada legal del responsable manifestó lo siguiente:

“[...] No obstante que no fue posible conciliar los intereses, se le proporcionará a la Titular una copia legible de la carátula del contrato de crédito y una evidencia de la imposibilidad de mi representada para exhibir las grabaciones.
[...]”

En virtud de lo antes referido, y al no haber sido posible en dicha oportunidad avenir los intereses de las partes, se ordenó continuar con el procedimiento que nos ocupa.

El veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho, la apoderada legal del Responsable, presentó un escrito a través del cual manifestó que la carátula original del crédito otorgado a la Titular se encontraba en el mismo estado que la copia que ya le habían proporcionado, ello como consecuencia del paso del tiempo que llevaba dicho documento archivado; sin embargo, del sistema de su representada se había logrado obtener la siguiente información relacionada con la misma:

“[...]”



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Fecha: 20 de noviembre de 2014

Tasa de interés antes de I.V.A: 4.59%

Costo Anual Total: 129.57%

Importe: [REDACTED]

Plazo: 24 meses

Descuento: \$2,879.80 Pesos

Tipo de Descuento: Mensual

[...]

Eliminado: Importe del crédito otorgado al Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Aunado a lo anterior, la apoderada legal del Responsable, anexó un escrito signado por el Director de Tecnologías de la Información de su representada, a través del cual explica los lineamientos generales del procedimiento de grabación y respaldo de llamadas telefónicas del "call center" del sujeto regulado y, en consecuencia, la imposibilidad de presentar las grabaciones telefónicas solicitadas por la Titular como resultado de una cuestión técnica, en virtud del paso del tiempo. Dicha explicación técnica, medularmente es del tenor siguiente:

"Por este medio y en mi carácter de Director de Tecnologías de la Información de Exitus Credit, S.A.P.I. de C.V., SOFOM E.N.R. ("Exitus Credit"), describo brevemente los lineamientos generales del procedimiento de grabación y respaldo de llamadas telefónicas del Call Center, referente al tiempo de resguardo y almacenamiento en medios electrónicos y/o análogos, como soporte a las operaciones de atención a clientes de Exitus Credit.

[...] derivado de la infraestructura tecnológica disponible en la empresa y de la plataforma empleada para el control del centro de contacto, la grabación y respaldo de llamadas se mantenía únicamente por 6 meses. Después de este periodo, las llamadas se eliminaban para reutilizar el espacio de almacenamiento con llamadas nuevas.

[...]"



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

De esta guisa, una vez expuestas las posturas de las partes, dentro de los límites legales, en los siguientes Considerandos se analizarán sus argumentos así como los demás elementos de convicción con que cuenta esta Autoridad, derivados de las actuaciones que obran en el expediente, para resolver si resulta procedente la solicitud de protección de derechos en los términos solicitados por la Titular, o si, con las manifestaciones, información y documentación proporcionadas por el Responsable a la Titular, se otorgó el acceso a sus datos personales.

Previamente cabe enfatizar que el derecho fundamental a la protección de datos personales se encuentra previsto en el segundo párrafo, del artículo 16, de nuestra Carta Magna, el cual establece que toda persona tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, por lo que su ejercicio es un derecho humano, el cual esta fundamentalmente protegido.

En el mismo sentido, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, tiene como finalidad regular el tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales en posesión de los particulares, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

En este procedimiento, el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, actúa como autoridad administrativa investida de potestad para resolver un conflicto entre partes que amerite el reconocimiento de un derecho y, por tanto, se trata de un procedimiento de naturaleza contenciosa seguido en forma de juicio en el que **esta autoridad habrá de ocuparse de las manifestaciones y argumentos de las partes, que tienen relación con la inconformidad de la Titular, respecto a que no se le**



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

proporcionó toda la información y documentación requerida al Responsable a través de su solicitud de ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales.

Sirve de apoyo a lo anterior la siguiente tesis:

LITIS, MATERIA DE LA¹¹. El interés legal para incoar un proceso surge, de acuerdo con lo previsto por el artículo 1o. del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Veracruz, desde el momento en que se afecte un derecho, o bien de que éste se adquiera, no antes, porque cuando se intenta juicio deben estar integrados y satisfechos los presupuestos jurídicos de la acción, si se tiene presente que ello no se puede convalidar con actos o hechos supervenientes surgidos dentro del procedimiento, pues no sería lógico ni jurídico que la sentencia se ocupara de esos actos o hechos posteriores y distintos de los que dieron lugar a la demanda y/o fueron la base de los argumentos narrados en la misma, pues son insoslayables los principios procesales elementales de toda contienda judicial, como lo son, entre otros, el de equidad de las partes, derecho de defensa y el atinente a la litis del juicio, que se fija a partir de los hechos expuestos en la demanda y los vertidos en la contestación a ella, y dependiendo del material probatorio y demás constancias que se alleguen al sumario es que se justificarán los unos a los otros.

CUARTO. En este orden de ideas, para determinar lo que conforme a derecho proceda, se debe considera que la **inconformidad de la Titular radica en que, durante el procedimiento que nos ocupa, el Responsable no le proporcionó el acceso a toda la documentación e información solicitada, en específico: a) la carátula del contrato de apertura de crédito de noviembre de dos mil quince, toda vez que la misma se encontraba en un estado ilegible, y b) las grabaciones telefónicas correspondientes a las autorizaciones de renovación del contrato de crédito, por parte de la Titular, de cuatro de junio y cuatro de diciembre, ambas de dos mil dieciséis.**

¹¹ Tesis Aislada, 204288, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, septiembre 1995, Tomo II, p. 577.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Resulta pertinente señalar que, por lo que hace a la carátula del contrato de apertura de crédito de noviembre de dos mil quince, el Responsable, mediante escrito de veinticuatro de octubre del año en curso, manifestó que, tanto el original, como la copia del documento de mérito que se le había proporcionado en su oportunidad a la Titular, se encontraban en el mismo estado, es decir, ilegibles; sin embargo, a efecto de dar cumplimiento a lo solicitado por ésta, dicha persona moral, a través de la documentación almacenada en su sistema, logró obtener la información de la Titular que se encuentra contenida en la referida carátula. Dicha información consistente en:

- **Fecha:** 20 de noviembre de 2014
- **Tasa de interés antes de I.V.A:** 4.59%
- **Costo Anual Total:** 129.57%
- **Importe:** [REDACTED]
- **Plazo:** 24 meses
- **Descuento:** \$2,879.80 Pesos
- **Tipo de Descuento:** Mensual

Eliminado: Importe del crédito otorgado al Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Al respecto, cabe mencionar que los artículos 22, 23 y 28 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares establecen que cualquier persona, como titular de los datos, puede ejercer en todo momento el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales previstos en dicha Ley y el ejercicio de cualquiera de ellos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro. En este sentido, la Ley dispone que los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento de los mismos.

Aunado a lo anterior, cabe traer a contexto que, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 33, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y 101 de su Reglamento la obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se pongan a disposición del titular los datos personales; o bien, mediante la expedición de copias simples, documentos electrónicos o cualquier otro medio que determine el responsable en el aviso de privacidad.

En virtud de lo anterior, resulta pertinente destacar que, si bien es cierto que el documento consistente en la carátula del contrato de apertura de crédito se encuentra en un estado ilegible, también lo es que el Responsable, sí proporcionó a la Titular la información contenida en la misma, ello en atención a la información recabada en su base de datos, por lo que, en atención a los preceptos legales referidos en el párrafo que antecede, la obligación del Responsable de proporcionar o poner su disposición sus datos personales, se tiene por cumplida.

Por lo que hace a las grabaciones telefónicas de cuatro de junio y cuatro de diciembre, ambas de dos mil dieciséis, correspondientes a las autorizaciones de renovación del contrato de crédito, por parte de la Titular, el Responsable, de igual forma, en su escrito de veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho, hace referencia a cuestiones técnicas, así como al paso del tiempo, como razones por las cuales se encuentra materialmente imposibilitado para poder proporcionarlas a la Titular. En aras de robustecer su dicho, el Responsable exhibió una carta suscrita por su Director de Tecnologías de la Información en la cual, dicho especialista describe los lineamientos generales del procedimiento de grabación y respaldo de llamadas



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

telefónicas de call center, específicamente respecto a su tiempo de resguardo y almacenamiento en medios electrónicos y/o análogos como soporte a las operaciones de atención a clientes de dicha persona moral. En el documento de referencia, el mencionado director manifiesta que, "derivado de la infraestructura tecnológica disponible en la empresa y de la plataforma empleada para el control del centro de contacto, la grabación y respaldo de llamadas se mantenía únicamente por 6 meses. Después de este periodo, las llamadas se eliminaban para reutilizar el espacio de almacenamiento con llamadas nuevas", razón por la cual, las grabaciones solicitadas por la Titular, no se encuentran en su base de datos.

En virtud de lo anterior, es pertinente mencionar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley de la Materia, el Responsable puede negar a dar el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales, cuando se encuentre en alguno de los supuestos de excepción, tal como se cita a continuación:

Artículo 34.- El responsable podrá negar el acceso a los datos personales, o a realizar la rectificación o cancelación o conceder la oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

I. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;

II. Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;

III. Cuando se lesionen los derechos de un tercero;

IV. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso a los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos, y

V. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La negativa a que se refiere este artículo podrá ser parcial en cuyo caso el responsable efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición requerida por el titular.

En todos los casos anteriores, el responsable deberá informar el motivo de su decisión y comunicarla al titular, o en su caso, al representante legal, en los plazos establecidos para tal efecto, por el mismo medio por el que se llevó a cabo la solicitud, acompañando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Ahora bien, conforme a lo referido previamente, con en atención a lo dispuesto en el artículo antes transcrito, cabe destacar que el Responsable se encuentra situado en uno de los supuestos de excepción, el cual consiste en que, respecto a las grabaciones telefónicas de cuatro de junio y cuatro de diciembre, ambas de dos mil dieciséis, correspondientes a las autorizaciones de renovación del contrato de crédito realizadas por la Titular, ya no se encuentran en su base de datos, como consecuencia de un impedimento técnico, por lo tanto, esta Autoridad puede inferir que respecto a dicha obligación el Responsable se encuentra exceptuado a su debido cumplimiento, cuanto más que, mediante Acuerdo de veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho, se dio vista a la Titular con el escrito y anéxos del Responsable para que efectuara manifestaciones, las cuales omitió.

QUINTO. En este orden de ideas, se puede concluir que el Responsable atendió al contenido de la solicitud de acceso a los datos personales de la Titular, en virtud de que, tal como se advierte de las transcripciones de las manifestaciones realizadas por las partes, el Responsable le otorgó a la Titular toda aquella información o documentación solicitada, con excepción de aquella que no se encontrara en su base de datos.

De esta guisa y con fundamento en el artículo 53, fracción IV¹², de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se determina que lo procedente es sobreseer el presente procedimiento **al haber quedado sin materia**, ya que la pretensión derivada de la solicitud de derechos ARCO ha sido cumplida en los términos que lo solicitó la Titular.

¹² Artículo 53.- La solicitud de protección de datos será sobreseída cuando:

[...]

IV. Por cualquier motivo quede sin materia la misma.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Por lo que, ante la ausencia de alguna inconformidad respecto de la respuesta emitida por el Responsable en el presente procedimiento, la solicitud de protección de derechos de la Titular, ha quedado sin materia.

Por lo tanto, al haber sido satisfecho ejercido por la Titular, que dio origen al presente procedimiento, lo procedente es sobreseer el presente procedimiento en términos de los artículos 51, fracción I, 53, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y 45, fracción IV, de los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de imposición de Sanciones, **al haber quedado sin materia.**

Por lo expuesto y fundado, se:

RESUELVE

PRIMERO. Con fundamento en los artículos 51, fracción I, y 53, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y 45, fracción IV, de los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de imposición de Sanciones, se **SOBRESEE** la solicitud de protección de derechos en los términos de los Considerandos **TERCERO, CUARTO y QUINTO** de la presente Resolución.

SEGUNDO. De conformidad con el artículo 57 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y 43 de los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular
de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos
116, primer párrafo de la
LGTAIP y 113, fracción I de la
LFTAIP.

imposición de Sanciones, la presente Resolución se hará pública una vez que haya sido notificada a las partes. La publicación se realizará conforme a lo previsto en los artículos citados, eliminando aquella clasificada por ser información que identifique o haga identificable a las personas físicas y la confidencial de las personas morales, en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

TERCERO. Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 3, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se hace del conocimiento de las partes que el expediente en que se actúa se encuentra consultable en las oficinas de la Dirección General de Protección de Derechos y Sanción del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur, número 3211, segundo piso, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04530 en la Ciudad de México.

CUARTO. Contra la Resolución que pone fin a este procedimiento, las partes podrán promover juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, con fundamento en los artículos 56 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 3 de la Ley Orgánica del referido Tribunal.

Esta Autoridad, considera pertinente destacar que de conformidad con el artículo 3, fracción XV, relacionado con el artículo 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la materia con fundamento en el artículo 5 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se debe incluir el medio de impugnación que procede en contra de la



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular
de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos
116, primer párrafo de la
LGTAIP y 113, fracción I de la
LFTAIP.

Resolución que se emite; de modo tal que, la mención del juicio de nulidad como medio de impugnación que procede en contra de la resolución del procedimiento de protección de derechos, atiende a que actualmente se encuentra vigente el artículo 56 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en relación con el artículo 2 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, y el artículo 3, fracción XIX, de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, que en su conjunto, establecen esa procedencia, destacando que el Instituto carece de facultades para inaplicar esa normativa, aunque desde su perspectiva, la naturaleza del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, como organismo autónomo, hace improcedente el juicio de nulidad en contra de sus determinaciones.

Aunado a lo anterior, las fracciones I y XIII del artículo 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, plantea hipótesis construidas en razón de la naturaleza del acto, que no se ajustan a la Resolución que se emite, pues no se trata un acto de carácter general ni de una resolución que resuelva un recurso administrativo. De la misma forma, no es procedente el juicio de nulidad, en términos de la fracción XII, del artículo 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, ya que establece al juicio de nulidad como procedente cuando el procedimiento se resolvió en términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, siendo que la presente Resolución que pone fin al expediente en que se actúa, se emite en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, mientras que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo sólo resultó aplicable de manera supletoria.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información
y Protección de Datos Personales

Titular: [REDACTED]

Expediente: PPD.0150/18

Resolución de sobreseimiento

Eliminado: Nombre del Titular de los datos personales.
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

QUINTO. Notifíquese la presente Resolución a las partes por el medio señalado para tal efecto.

Así lo resolvieron el Secretario de Protección de Datos Personales y el Director General de Protección de Derechos y Sanción, del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, Jonathan Mendoza Iserte y Fernando Sosa Pastrana, en la Ciudad de México, el siete de diciembre de dos mil dieciocho.

Jonathan Mendoza Iserte

Secretario de Protección de Datos Personales

Fernando Sosa Pastrana

Director General de Protección de Derechos y Sanción

