



Expediente No. 041-07-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 02- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS CATORCE HORAS TREINTA Y SEIS MINUTOS DEL OCHO DE SETIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.M.H.R. contra RESUELVA COSTA RICA S.A. **SE RESUELVE:**

RESULTANDO

1- Que la señora M.M.H.R. presentó denuncia en contra de RESUELVA COSTA RICA S.A. el día veintiséis de julio de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“que se obligue a la empresa Resuelva como al señor A.R. eliminar mi número de su base de datos y que la autoridad correspondiente les ponga una multa tanto a la empresa como al señor por invasión de la privacidad y acoso injustificado ya que no tengo ninguna pendiente ni tampoco tengo ningún tipo de parentesco con el señor M.P.”.*

2- Que mediante Resolución No. 01 de las catorce horas del veintinueve de julio de dos mil dieciséis, esta Agencia resolvió: *“En la forma expuesta por el señor M.M.H.R. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a RESUELVA COSTA RICA S.A a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese a la denunciada*



en la siguiente dirección: Escazú, 200 metros oeste de la Paco, edificio Prisma Business Center, oficina 308. NOTIFIQUESE.”

3- Que RESUELVA S.A presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO

I. Hechos Probados: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la señora M.M.H.R. presentó denuncia en contra de RESUELVA COSTA RICA S.A. el día veintiséis de julio de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“que se obligue a la empresa Resuelva como al señor A.R. eliminar mi número de su base de datos y que la autoridad correspondiente les ponga una multa tanto a la empresa como al señor por invasión de la privacidad y acoso injustificado ya que no tengo ninguna pendiente ni tampoco tengo ningún tipo de parentesco con el señor M.P.”*. (Ver folios 001-003)

II-Hechos No Probados: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

1- Que la empresa RESUELVA S.A, mantenga información de la denunciante en su base de datos. (ver folio 14-15)

2- Que se haya realizado gestión de cobro a la denunciante por una deuda de un tercero.



III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, la denunciante pretende ejercer su derecho de rectificación, de conformidad con lo establecido en la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales y su reglamento. Éste último, establece sobre este particular: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.(...)** **2.- Derecho de rectificación:** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.” Así mismo, tanto esta Agencia, como la propia Sala Constitucional, han reconocido la Autodeterminación Informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias en contra del titular de los datos, y en razón de los mismos. La denunciante alega que recibió al menos 25 llamadas de parte de la empresa denunciada, a pesar de sus indicaciones que la persona que pretendían contactar, M.P., ya no trabaja para su empresa, y que incluso pretendían obtener el número telefónico de dicha persona, a lo que indicó que no podía pues no contaba con la autorización del señor M.P. Solicita que se obligue al señor A.R. y la empresa RESUELVA S.A., a eliminar de su base de datos su número de teléfono y que se



aplique una multa a ambos, ya que no tiene deudas pendientes ni ningún parentesco con el señor M.P. En el informe rendido por RESUELVA S.A., se indica que no cuentan en su base de datos con información de la denunciante, que no se han comunicado con la misma, y que no pueden determinar si cuentan con datos del señor M.P., pues se trata de un hombre muy común, y que, en todo caso por ser un ex empleado de la denunciante, es probable que éste lo haya usado como referencia. Agregan que al no aportar prueba no pueden referirse a hechos inexactos, y que solo es el dicho de la denunciante, por lo que solicitan que se declare sin lugar la presente denuncia. Cuestionan además el hecho de que la denunciante no aporta algún número de teléfono con el respaldo suficiente que acredite algún número de la empresa, listado de llamadas o contenido de las mismas. Esta Agencia, en ejercicio de las facultades de oficio que tanto la Ley No. 8968, como la propia investidura que la función pública le otorgan, procedió a contactar con el número indicado, que se observa en las capturas de pantalla aportadas como prueba por la denunciante, confirmando que efectivamente el número telefónico 4100-1235 pertenece a RESUELVA S.A, pues así lo identifica la contestadora automática de dicho número de la siguiente forma: *“gracias por llamar a Resuelva Costa Rica, si usted posee una cuenta pendiente de pago de telefonía móvil presione uno, grupo Monge presione dos, banca presione tres, si su cuenta es de otra entidad presione cuatro, o presione cero y será atendido por nuestro operados. Le informamos que por control de calidad esta llamada puede estar siendo grabada”*. A pesar de lo anterior, la denunciante no logró demostrar a cual número telefónico presuntamente se realizaron las insistentes llamadas que refiere en su denuncia, ni la titularidad del mismo, véase que si bien de la prueba aportada se observa un registro de llamadas del número 4100-1235, no se logra determinar de tal prueba en cual derecho telefónico fueron recibidas tales llamadas, razón por la cual, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia, pues no se logró la denunciante demostrar contundentemente, los hechos denunciados. Lo anterior aunado al hecho de que la empresa denunciada indica que, en su base de datos,



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

no poseen datos de la denunciante, manifestación que esta Agencia debe de tener por cierta, toda vez que, de conformidad con lo indicado en el artículo 67 del Reglamento a la ley No. 8968, las manifestaciones hechas por la parte denunciada, se consideran dadas bajo fe de juramento. Así la cosas lo procedente es declarar sin lugar la den denuncia planteada, ello sin perjuicio de que, aportando prueba contundente e idónea, la Agencia pueda volver a conocer el presente asunto, resolviendo en su caso lo que en Derecho corresponda.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 26, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley: Se declara sin lugar la presente denuncia. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

Máster. Mauricio José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB