





y BUFETE C.V., a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.

**3-** Que mediante documento recibido en esta Agencia el veintiuno de abril del dos mil dieciséis, el señor P.W.H. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de LAND BUSINESS S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°02 de las ocho horas del catorce de abril de dos mil dieciséis.

**4-** Que el plazo para contestar el traslado de cargos, venció el día veintiuno de abril de los corrientes, sin que a la fecha el denunciado Bufete C.V. presentara lo prevenido por esta Agencia en la Resolución N°02 de las ocho horas del catorce de abril de dos mil dieciséis.

**5-** Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **CONSIDERANDO:**

**I. HECHOS PROBADOS:** Del examen de los autos, se observa que la empresa denunciada Bufete C.V. no presentó el informe requerido. Por lo tanto no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia en lo que respecta a Bufete C.V., por el contrario, se impone el dictado del artículo 67 del





inclusión y/o supresión de datos personales”. (ver prueba presentada visible del folio 007 al 011 del expediente administrativo).

3. Que el día 16 de marzo de 2016 se envió vía fax al número 25018100, un documento remitido por el Lic. F.C.V., Abogado Director de Cobro Judicial de Casa Blanca, referente a una notificación de cobro judicial dirigida a H.J.Y. en relación a una deuda con Almacén Casa Blanca. (ver prueba presentada visible al folio 018 y 019 del expediente administrativo y rebeldía procesal por ausencia de la contestación por parte del denunciado Bufete C.V.).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Para el dictado de esta resolución no existen hechos de interés que se deban tener como no demostrados.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que desde el día 08 de mayo de 2015, ha recibido constantes llamadas a su lugar de trabajo en la Contraloría General de la Republica, por parte del Almacén Casa Blanca en relación a una deuda que mantiene con el accionado, razón por la cual se comunicó con un Supervisor del Departamento de Servicio al Cliente de dicha empresa, el cual le indico que enviara la queja al correo electrónico [xxxxxxxxxxxxxxxx@casablancacr.com](mailto:xxxxxxxxxxxxxxxx@casablancacr.com), y en cuya dirección remitió el Formulario de Rectificación, Actualización, Inclusión y/o Supresión de Datos Personales, en donde solicita que se eliminen las llamadas, envió de faxes y notificaciones a su lugar de trabajo. No obstante en total ignorancia de lo solicitado en los meses de febrero y marzo de los corrientes, un señor que se reporta con el nombre de F.C.V. del Bufete C.V. quien dice ser el encargado del proceso de cobro judicial del Almacén Casa Blanca, continuo realizando las llamadas a su lugar de trabajo, y el día 16 de marzo de los corrientes envió un documento de cobro judicial vía fax al número 0000-0000 el cual corresponde al fax institucional de la Contraloría General





la administración de bases de datos. Por lo anterior solicitan rechazar la denuncia y el archivo del presente expediente administrativo.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, es claro que la denunciante ejerció su derecho a la Autodeterminación Informativa que le asiste, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N°8968 y el 12 del Reglamento a dicha Ley, como se detalla a continuación:

***“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa***

*Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.*

*Se reconoce también 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.*

***Artículo 12. Autodeterminación informativa.***

*Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”*

Al respecto la Sala Constitucional en el voto número 04847-99 de las dieciséis horas con veintisiete minutos del veintidós de junio de mil novecientos noventa y nueve, determinó:



*"V. **Sobre el derecho a la autodeterminación informativa**. Como se indicó líneas atrás, la ampliación del ámbito protector del Derecho a la intimidad surge como una respuesta al ambiente global de fluidez informativa que se vive. Ambiente que ha puesto en entredicho las fórmulas tradicionales de protección a los datos personales, para evolucionar en atención a la necesidad de utilizar nuevas herramientas que permitan garantizar el derecho fundamental de los ciudadanos a decidir quién, cuándo, dónde y bajo qué y cuáles circunstancias tiene contacto con sus datos. Es reconocido así el derecho fundamental de toda persona física o jurídica a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier registro o archivo, de toda naturaleza, incluso mecánica, electrónica o informatizada, sea pública o privada; así como la finalidad a que esa información se destine y a que sea empleada únicamente para dicho fin, el cual dependerá de la naturaleza del registro en cuestión. **Da derecho también a que la información sea rectificadora, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para fin distinto del que legítimamente puede cumplir. Es la llamada protección a la autodeterminación informativa de las personas, la cual rebasa su simple ámbito de intimidad.** Se concede al ciudadano el derecho a estar informado del procesamiento de los datos y de los fines que con él se pretende alcanzar, junto con el derecho de acceso, corrección o eliminación en caso el que se le cause un perjuicio ilegítimo."(Resaltado no es del original).*

Tal ejercicio se contempla mediante el uso de los mecanismos de acceso a la información, supresión o modificación de los datos personales, como derechos insertos en el marco de aplicación del Derecho Fundamental a la Autodeterminación



Informativa, de conformidad con el artículo 7 de la Ley N° 8968 que señala en lo conducente:

***“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.”*

De lo anterior se observa el derecho que le asiste a la denunciante de solicitar mediante el uso del formulario para tal efecto la rectificación y supresión de los datos personales números telefónicos correspondientes a su lugar de trabajo, tal y como lo realizo, enviando al correo electrónico que le fue facilitado por un funcionario de Almacén Casa Blanca; sin recibir una respuesta ante la solicitud para que se rectificara y suprimiera dichos datos. En relación a lo anterior el Almacén Casa Blanca señalo en su libelo de contestación que el formulario debió ser notificado por los medios apropiados establecidos en la Ley de Notificaciones. Nótese que el formulario en cuestión no es un documento que refiera a un acto procesal, sino que es un mecanismo de simplificación que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes pone a disposición de las personas con la finalidad de promover la obtención de soluciones más rápidas y directas entre las partes. La PRODHAB recomienda el uso de este instrumento antes de iniciar cualquier Procedimiento de Protección de Derechos, con la particularidad de que la gestión deberá ser realizada por el administrado ante la respectiva empresa privada o entidad pública. Por lo que la presentación de dicho formulario no está sujeta a ley de notificaciones, por el contrario es el responsable de la base de datos, quien debe señalar los medios para





la presentación de dicho formulario de conformidad con el artículo 16 del Reglamento 37.554 J-P de la Ley N° 8968, que señala lo siguiente:

***“Artículo 16. Medios y formas para el ejercicio de los derechos.***

*El responsable, deberá poner a disposición del titular, los medios y formas simplificados de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes para facilitar a los titulares el ejercicio de sus derechos.”*

Así mismo cabe mencionar que ambas partes reconocen la existencia de una deuda, lo que debe observarse en conjunto con los derechos de actualización, rectificación o supresión de los datos personales, en aras de que se establezcan los límites y alcances del derecho a la Autodeterminación Informativa. Es cierto que lo anterior no puede afectar el derecho de cobro del acreedor, pero cuando se utilizan datos que no se hayan autorizado y aunque se hayan autorizado se refieren al ámbito de trabajo de las personas, con mucha mayor razón quien administra datos personales debe ser cuidadoso en el uso racional y proporcional de esos datos y en este caso por una parte alega la denunciante que el uso de los números telefónicos de su lugar de trabajo resulta indebido y no autorizado, por otro lado el Almacén Casa Blanca si bien reconoce que existe una deuda, no aporta un consentimiento informado que lo autorice a ejercer la comunicación de un cobro administrativo a través de esos números telefónicos, consecuentemente se entiende que resulta ilegítimo el uso de los números telefónicos del lugar de trabajo de la denunciante y dicha acción contraviene las normas de Protección de Datos Personales. De igual forma como ya se indicó supra, no se niega el derecho que tiene el acreedor de contactar a la denunciante para lo concerniente a la relación comercial que existe entre ambos, para efecto de lo cual puede utilizar los datos de contacto que se hayan acreditado debidamente al momento de establecer la relación comercial y que la misma denunciante señalo en las pretensiones de la denuncia interpuesta, sean su número de teléfono celular, su correo electrónico y la dirección física de su casa de habitación.



En cuanto al denunciado Bufete C.V. se observa una actuación omisiva por parte del accionado al no rendir el informe dentro del plazo estipulado, lo que hace que esta Agencia luego de realizado el análisis de fondo de la prueba presentada por el denunciante, tenga por ciertos los hechos acusados de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley N° 8968, siendo que de dicho análisis procede tener como probado que efectivamente el Lic. F.C.V., actuando en representación de dicho Bufete envió documentación relacionada con un aviso de cobro judicial dirigido a la denunciante, en relación a una deuda que esta mantiene con Almacén Casa Blanca, utilizando el número 0000-0000, el cual corresponde al fax institucional de la Contraloría General de la Republica, lugar de trabajo de la denunciante. De lo anterior se observa y entiende que existe un vínculo lógico entre las partes denunciadas, toda vez que el documento supra indicado remitido por el Bufete C.V. corresponde a una gestión de cobro en relación a una deuda que la denunciante mantiene con el Almacén Casa Blanca, quien reconoce la existencia de dicha obligación.

Así las cosas y visto lo anterior es deber de esta Agencia en su facultad otorgada de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, acoger la denuncia interpuesta, por lo que deberá proceder Almacén Casa Blanca como acreedor a suprimir la información correspondiente y consecuentemente deberá notificar a Bufete C.V. o cualquier otro tercero que realice gestiones de cobro en su nombre “Casa Blanca”, que se abstenga de utilizar los números telefónicos que correspondan a la Contraloría General de la Republica, los cuales deben ser igualmente suprimidos, puesto que la utilización de dichos datos puede efectivamente afectar a la denunciante, sin perjuicio del derecho que tiene el acreedor de contactar a la deudora, para efecto de lo cual puede utilizar los medios señalados por la accionante para la respectiva comunicación en relación a la deuda comercial que esta mantiene con Almacén Casa Blanca, a saber su número de







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

o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.

**NOTIFIQUESE. -**

**Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**