



EXPEDIENTE: 091-06-2019-DEN

RESOLUCION N° 580-2020

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:45 horas del 28 de octubre de 2020. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ALMACEN MOZEL**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha tres de junio de dos mil diecinueve, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Almacén Mozel, cuya pretensión es: *“Se obligue a la empresa o cualquier otra empresa que contraten para realizar cobros realizar a hacerla eliminación de los datos de mi familia (familiares), sancionarlos por negarse a recibir el Formulario de eliminación de datos. Que cumplan con protocolos de actuación de la Ley N° 8968”*. (Visible a folio 01 al 03 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° **243-2019** de las ocho horas del veinticuatro de junio de dos mil diecinueve, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1], denuncia contra Almacén Mozel. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo)
3. Que mediante resolución N° **305-2019** de las once horas cuarenta minutos del ocho de agosto de dos mil diecinueve, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folio 18 y 19 del Expediente Administrativo)
4. Que el día veintiuno de agosto de dos mil diecinueve, la empresa denunciada presentó el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N° **305-2019** citada supra, suscrito por Fernando Losilla Carreras, apoderado generalísimo sin límite de suma de Almacén Mozel S.A. (Visible a folio 21 al 23 del Expediente Administrativo)
5. 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha tres de junio de dos mil diecinueve, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Almacén Mozel, cuya pretensión es: *“Se obligue a la empresa o cualquier otra empresa que contraten para realizar cobros realizar a hacerla eliminación de los datos de mi familia (familiares), sancionarlos por negarse a recibir el*



Formulario de eliminación de datos. Que cumplan con protocolos de actuación de la Ley N° 8968". (Visible a folio 01 al 03 del Expediente Administrativo)

2. Que el señor [NOMBRE 1] tiene una deuda con Artelec.

II. HECHOS NO PROBADOS:

- Que se hayan realizado llamadas intimidatorias al señor [NOMBRE 2].

III. SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que: *"I. Tengo una deuda con ellos que para hoy es solo ₡19.874.88 (diecinueve mil ochocientos setenta y cuatro colones con ochenta y ocho centavos), que quise pagar pero no me la aceptaron por que alegan debo de pagar ₡4.500 (cuatro mil quinientos colones), lo cual lo señaló Marvin Solano funcionario de ese almacén (abogado dijo era), <tel:2521-5100> (405) a raíz de esto me llama todos los días a mi y mi hermano ([NOMBRE 2]), todos adultos mayores, enfermos, llama a mi número [VALOR 1], me amenazan con 48 horas para cobro judicial. Amenazan a mi hermano con embargos, es muy difícil la situación porque nos tienen cansados y enfermos. La empresa debe de darme un documento que señale que ya cancele mi deuda, ya que yo tengo el dinero para pagar."* Por su parte el denunciado señala en el informe presentado lo siguiente: *"Es cierto que dicho señor tenía una deuda con mi representada, la cual según e me informa por parte del departamento contable que la misma ya fue cancelada... (ii) No se indica en la denuncia si éstas fotos son enviadas a él o a su hermano o a quién?, y (iii)- para lograr determinar el nexo causal no se aportan las fuentes respectivas para lograr determinar que todos esos mensajes fueron enviados al teléfono celular de dicho señor o alguno de sus familiares, pues tampoco lo dice."* Así misma manifiesta que en ningún momento el denunciante ha manifestado que la empresa haya negado proceder con la eliminación de número de familiares, por lo que solicita se declare sin lugar el presente proceso y se archive en forma definitiva.

Es de relevancia indicar a Almacén Mozel S.A. que a aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales para efectos de cobro o bien en razón de la actividad comercial que realizan, deben respetar el derecho de autodeterminación informativa y contar con un consentimiento informado de todas las personas a las que se van a contactar para realizar procedimiento de cobro, entendiéndose que para poder hacer llamadas para gestión de cobro a terceras personas se hace necesario contar con dicho consentimiento, siendo el número del teléfono móvil un dato personal.

Del análisis de los autos, se observa que la prueba aportada por el denunciante, no es clara a la hora de atribuir responsabilidad a la aquí denunciada, ya que se aportan una serie de mensajes de texto, pero no se indica claramente a quien son enviados los mismos, y no queda demostrado que al hermano del denunciante se le estén enviando mensajes cobratorios que no le corresponden, se recuerda que la carga de la prueba corresponde al denunciante para demostrar que se le están violentando sus derechos.

En relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señalo: *"(...). Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "La carga de la prueba incumbe: 1) A*



quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor". Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: "..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: "(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d'ístico, es lo mismo no probar que no existir (...)". (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera).(resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido." (Subrayado no es del original).

Sobre este mismo tema, el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP indica en su artículo 67 lo siguiente: "Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda."

Así las cosas, siendo que el denunciante no logró acreditar que efectivamente la empresa denunciada estuviese enviando mensajes cobratorios a terceros no relacionados con la deuda, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia.

No obstante, valga la ocasión para aclarar a la empresa denunciada, que, en aplicación de los principios y prerrogativas que establece la ley N° 8968, el tratamiento de datos personales que realice deben en todo momento apegarse a los principios de autodeterminación informativa de los ciudadanos, consentimiento informado y calidad de la información, por lo cual se le insta a realizar una revisión de las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas.

POR TANTO



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

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **ALMACEN MOZEL**.

Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB