



EXPEDIENTE: 070-07-2018-DEN

RESOLUCION N° 189-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:30 horas del 01 de junio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **CAMPOSANTO LA PIEDAD S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de julio de 2018, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CAMPOSANTO LA PIEDAD** cuya pretensión es: *“Por favor, requiero su asistencia y les solicito intervengan para que se detenga y cese la conducta lesiva de Camposanto La Piedad que ya me está generando problemas y en caso de persistir en el comportamiento abusivo, solicito se les imponga el pago de la multa correspondiente”*. (Visible a folios 01 al 12 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°197-2018 de las 11:20 horas del 07 de setiembre de 2018, se le previene a la denunciante: aportar dirección física exacta de la entidad denunciada, a fin de proceder con la notificación del respectivo traslado de cargos. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 12 de setiembre de 2018. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 18 de setiembre de 2018 la señora **[NOMBRE 1]**, presenta el cumplimiento de la resolución N°197-2018, citada supra. (Visible a folios 15 al 17 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°246-2018, de las 10:40 horas del 04 de octubre de 2018, se declara admisible la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra Camposanto La Piedad S.A. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).
- 5- Que mediante resolución N°014-2018 de las 14:40 horas del 18 de octubre de 2018, se ordena el traslado de cargos a Camposanto La Piedad a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notifica al denunciado en fecha 25 de enero de 2019. (visible a folios 20 al 21 del Expediente Administrativo).
- 6- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 28 de enero de 2019, la señora Marianela Cortés Castillo en su condición de sub-gerente general, con facultades suficientes para este acto de **CAMPOSANTO LA PIEDAD S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°014-2018 supra citada. (Visible a folios 23 al 29 del Expediente Administrativo).
- 7- Que en fecha 29 de marzo de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó ante esta Agencia un escrito donde indica que han continuado las llamadas telefónicas a su número personal. (Visible a folios 30 al 35 del Expediente Administrativo).
- 8- 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: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de julio de 2018, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CAMPOSANTO LA PIEDAD** cuya pretensión es: *“Por favor, requiero su asistencia y les solicito intervengan para que se detenga y cese la conducta lesiva de Camposanto La Piedad que ya me está generando problemas y en caso de persistir en el comportamiento abusivo, solicito se les imponga el pago de la multa correspondiente”*. (Visible a folios 01 al 12 del expediente administrativo).
- 2- Que efectivamente se han realizado llamadas al número **[VALOR 1]** por parte de Campo Santo La Piedad S.A., antes de la notificación del presente procedimiento.
- 3- Que Camposanto La Piedad S.A., ha suprimido toda referencia del teléfono **[VALOR 1]** y cualquier dato de la señora **[NOMBRE 1]** de sus archivos.

II-HECHOS NO PROBADOS:

- 1- Que el número **[VALOR 1]**, le pertenezca efectivamente a la señora **[NOMBRE 1]**.
- 2- Que Campo Santo La Piedad haya continuado realizando llamadas al número **[VALOR 1]**, luego de la notificación del presente procedimiento.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que: *“(...) la entidad en mención me ha estado contactando en una situación de asedio, molestándome tanto en mis horas de trabajo, con la consecuencia del reproche de mis superiores, al estar en mi estación de trabajo, como en mi tiempo personal, por un asunto de utilizarme a través de mi línea telefónica, con el fin de cobrar y también de indicarme que le van a dejar mensajes a un tercero. No soy parte, no soy medio de referencia, no tengo relación crediticia ni contractual con la sociedad en cuestión. Sin ninguna autorización han efectuado llamadas para darme mensajes dirigidos a otra persona. Le he manifestado a la empresa mi molestia e inconformidad por su abuso en la comunicación telefónica. Siendo que ha continuado lesionando mi derecho a la intimidad, invadiendo mi ámbito de privacidad, al contactarme por un medio al que explícitamente no les he autorizado, es claro que Camposanto La Piedad está manejando un comportamiento abusivo, realizando una práctica ilegal que va en contra de principios constitucionales. Por favor, requiero su asistencia y les solicito intervengan para que se detenga y cese la conducta lesiva de Camposanto La Piedad que ya me está generando problemas y en caso de persistir en el comportamiento abusivo, solicito se les imponga el pago de la multa correspondiente”*. Por su parte el denunciado en su informe indica lo siguiente: **“PRIMERO:** *informamos que el teléfono **[VALOR 1]** de la señora **[NOMBRE 1]** nos fue brindado directamente por un cliente contratante de nuestros planes funerarios. Consideramos que el error en el contacto a este número puede haberse generado por una de las siguientes situaciones: (i) dicho cliente nos brindó un número erróneo, (ii) dicho cliente pudo haber cambiado de número telefónico posterior a la contratación de nuestro plan, o bien (iii) dicho cliente nos brindó un número no autorizado para efectos de sus beneficiarios y/o referencias. En ese sentido, e independientemente de la razón, nos disculpamos por el error incurrido en contactar al teléfono de la señora **[NOMBRE 1]** de forma equivocada. **SEGUNDO:** No obstante, lo anterior, **CERTIFICO Y***



*DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO que hemos suprimido toda referencia del teléfono [VALOR 1] y cualquier dato de la señora [NOMBRE 1] de nuestros archivos y no será contactada nuevamente por mi representada a futuro. De la misma manera revisaremos nuestros procedimientos y contratos para evitar que esta situación se vuelva a presentar a futuro con otra persona. En vista de que el informe que ha sido rendido por Camposanto La Piedad S.A. tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Resaltado no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado procedió a suprimir los medios de contacto de la denunciante y tener por satisfecha la pretensión de la misma. Por otro lado analizando el escrito de denuncia aportado por la denunciante, aporta como prueba un listado de llamadas entrantes y salientes, del cual no se logra desprender cuales llamadas son realizadas por Camposanto La Piedad, ya que los números telefónicos no se encuentran identificados, y la señora [NOMBRE 1] en ningún momento ha indicado de que número le realizan las llamadas, además se hecha de ver que la misma no aporta ningún documento donde haga constar que el número [VALOR 1] sea de su titularidad. Además, en un escrito aportado por la denunciante posteriormente, visible a folio 30, la misma indica que las llamadas continúan sucediendo, ya que indica: “Con todo respeto me dirijo a su persona, con el fin de requerirle se sirva indicarle a su representada, Camposanto La Piedad Sociedad Anónima, el cese en el acoso telefónico que mantiene constantemente en mi línea telefónica.” A lo cual, la señora [NOMBRE 1] no presenta ninguna prueba para demostrar que se ha continuado con la conducta, por lo que se le apercibe a la misma que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, 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.” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “**Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”. “**Artículo 298.-** 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”. Por lo anteriormente expuesto, no queda demostrado*



que el denunciado haya continuado con la conducta, luego de haber indicado a esta Agencia que suprimió en su totalidad los datos de la denunciante. Así mismo es de relevancia indicar a Camposanto La Piedad S.A. que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa y como es en el caso que nos ocupa poseer el consentimiento informado del titular de los datos personales para hacer uso de ellos, sobre este hecho la Ley 8968 en su artículo 5 párrafo segundo es claro al indicar que el consentimiento informado del titular es requerido a la hora de realizar tratamiento de datos personales, el artículo citado indica textualmente: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: (...)2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.**”. Por lo que se hace la respectiva instancia al denunciado para que en el tratamiento de los datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N°8968. Por todo lo anteriormente expuesto, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que rola a folio 023, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento de la denunciante, procedió a eliminar el número de teléfono objeto de este procedimiento de su base datos, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, debiendo en adelante la empresa abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto de la denunciante, para realizar gestión de cobro de deudas de terceros, sin que para ello cuente con el consentimiento informado en los términos indicados en la Ley 8968 de repetida cita.

POR TANTO:

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 con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **CAMPO SANTO LA PIEDAD S.A.** teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles apartir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

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