



EXPEDIENTE: 002-01-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 172-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 16:25 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER DE COSTA RICA y JDS GESTIÓN DINÁMICA S.A.** –

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **UNICOMER DE COSTA RICA y JDS GESTIÓN DINÁMICA S.A.** (en adelante JDS) cuya pretensión es: “1. *Aplicar la (s) multa (s) a ambas empresas (UNICOMER de Costa Rica y JDS Gestión Dinámica S.A.) por incumplimiento al artículo 35 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (...)* 2. *Eliminar mis datos, de la base de datos de cobranza que UNICOMER le facilitó a JDS Gestión Dinámica S.A., puesto que, a la fecha, no tengo montos pendientes con la empresa UNICOMER*”. (Visible a folios 01 al 12 del expediente administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°057-2020 de las 08:00 horas del 12 de febrero de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a UNICOMER de Costa Rica y JDS, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 21 de febrero de 2020, la señora [NOMBRE 1] aportó prueba para mejor resolver. (Visible a folios 16 y 17 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 04 de marzo de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa **Unión Comercial de Costa Rica UNICOMER S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°057-2020 supra indicada. (Visible a folios 21 al 27 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 06 de marzo de 2020, el señor [NOMBRE 3], en su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma de la empresa **JDS Gestión Dinámica S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°057-2020 supra indicada. (Visible a folios 28 al 34 del Expediente Administrativo).
- 6- 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **UNICOMER DE COSTA RICA y JDS GESTIÓN DINÁMICA**



S.A. cuya pretensión es: “1. Aplicar la (s) multa (s) a ambas empresas (UNICOMER de Costa Rica y JDS Gestión Dinámica S.A.) por incumplimiento al artículo 35 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (...) 2. Eliminar mis datos, de la base de datos de cobranza que UNICOMER le facilitó a JDS Gestión Dinámica S.A., puesto que, a la fecha, no tengo montos pendientes con la empresa UNICOMER”. (Visible a folios 01 al 12 del expediente administrativo).

2- Que la señora [NOMBRE 1] tuvo una deuda con UNICOMER S.A., la cual se encuentra cancelada. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).

3- Que no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1] dentro de la base de datos de UNICOMER. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:

1- Que los mensajes de texto aportados como prueba hayan sido remitidos a terceras personas.

2- A quien pertenecen los números [NÚMERO 1], [NÚMERO 2] y [NÚMERO 3], ya que no existe prueba suficiente para demostrar que pertenezcan a terceras personas.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] que en fecha 03 de enero de 2020, recibió un mensaje del número 7188-4387 de parte de JDS, manifiesta que por esa razón contactó al número 4404-2715 donde le indicaron que no poseía ningún saldo pendiente con UNICOMER por lo que le recomendaron acercarse a Gollo para que realizara las consultas necesarias al respecto. Manifiesta que en fecha 03 de enero de 2020, se presentó en la sucursal de Gollo de Paraíso de Cartago donde le indicaron que le entregarían la carta de descargo correspondiente el día 04 de enero del mismo año, ya que tenían que validar lo manifestado. Expone que en fecha 04 de enero de 2020, le indican dos de sus hermanas que han recibido un mensaje de texto similar al que había recibido la denunciante en fecha 03 de enero de 2020, de igual forma del número 7188-4387, por esta razón nuevamente se comunicó con JDS para indicarles que no pueden contactar a sus familiares en razón de su deuda puesto que la misma ya está cancelada. Señala que en fecha 06 de enero de 2020 se comunica con el departamento legal de UNICOMER y solicita que por favor la excluyan de la base de datos que mantiene JDS, a lo que le indican que lo harán de inmediato y que la copiaran en el correo que se remitirá con la solicitud, sin embargo, a la fecha de la interposición de la denuncia aún no había recibido el mencionado correo. Manifiesta UNICOMER en su informe que, en este caso en particular la señora [NOMBRE 1] se acercó en su momento a solicitar un crédito, el cual debía cancelar de manera mensual hasta la terminación del mismo, sin embargo, los pagos correspondientes fueron incumplidos por la denunciante, lo cual generó que se comenzaran con las gestiones de cobro administrativo, lo que provocó finalmente que la denunciante cancelara su cuenta pendiente. Expone que dentro del mensaje que indica la recurrente que se le ha remitido a sus hermanas no se menciona ningún dato que pertenezca a UNICOMER, por lo que no existe relación entre el mensaje y el denunciado, por lo que desconoce si el mensaje obedece a otra entidad de crédito ajena a los mismos. Finalmente indica que en todo momento UNICOMER cumplió con lo solicitado por la señora [NOMBRE 1], ya que se le expidió la carta de descargo solicitada por la misma y se le ha eliminado de la base de datos que mantiene UNICOMER. Por su parte manifiesta JDS en su informe que, lleva razón la señora [NOMBRE 1] al indicar que el día 03 de enero del 2020 se le remitió un mensaje de texto del número [NÚMERO 4], a los números [NÚMERO 1], [NÚMERO 2] y [NÚMERO 3], esto en razón de que los tres números telefónicos fueron



brindados por la denunciante como referencia telefónica, sin embargo, señalan desconocer si estos números telefónicos le pertenecen directamente a la señora [NOMBRE 1] o bien a terceras personas. Indica que a la fecha de la gestión inicial desconocía que la cuenta ya se había saldado por parte de la denunciante, esto en razón de que la asignación de la gestión por parte del acreedor se realizó el día anterior a la remisión de los mensajes de texto, por lo que hasta el momento de la indicación de la denunciante JDS no tenía conocimiento del estado real de la cuenta, por lo que exponen que no es de recibo la afirmación de que se hubiese tratado de contactar a familiares, ya que como se ha dicho no consta que los números de teléfono brindados por la denunciante se encuentren a nombre de terceras personas, por lo que recalca que no hubo una gestión directa con terceras personas esto en virtud de que los tres números de teléfono son de referencia de la señora [NOMBRE 1], además de que lo consignado en el mensaje de texto no se brinda información de carácter sensible o restringido. Por todo lo anterior solicita que la presente denuncia sea declarada sin lugar. Se aclara en primer lugar a la denunciante que, dentro de las competencias de esta Agencia no está el conocer sobre deudas pendientes o canceladas, sino determinar si se ha dado un tratamiento legítimo a sus datos personales por parte de los denunciados, esto según las atribuciones de esta Agencia, claramente señaladas mediante el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** *Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”*, además se aclara a la denunciante que el artículo 35 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito no es de aplicación dentro de la Ley No. 8968 y su Reglamento, ya que el mismo no tiene relación con tratamiento de datos personales. Revisada la prueba aportada por la señora [NOMBRE 1], se desprende que la misma no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a los denunciados, ya que no se evidencia que se haya hecho un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante, esto en razón de que de los mensajes de texto que aporta la denunciante



como prueba no se logra determinar claramente el destinatario de los mismos, además de que no se tiene claridad de si los números telefónicos a los que se han remitido los mencionados mensajes de texto corresponden a terceras personas ya que tampoco existe prueba suficiente para acreditar este decir. El reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, 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.”* En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho debe de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma irrefutable, que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley Mo. 8968, efectivamente se ha dado. Del estudio de los autos, no se logra demostrar que haya existido una vulneración al derecho de autodeterminación informativa del denunciante, el cual es reconocido por el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: *“**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.”*, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: *“**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.”*(Resaltado no es del original). Aunado a lo anterior, siendo que el informe que ha sido rendido por UNICOMER S.A, tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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 hechos probados que UNICOMER S.A. ha suprimido los datos personales de la denunciante. Por lo anteriormente expuesto, no queda demostrado que los denunciados hayan incurrido en alguna de las conductas denunciadas, y lo procedente es declarar con lugar la denuncia en lo que corresponde a UNICOMER por haber cumplido con lo solicitado por la señora [NOMBRE 1].

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER DE COSTA RICA y JDS GESTIÓN DINÁMICA S.A.**
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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

Alm*