



EXPEDIENTE: 169-09-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 181-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.
San José, a las 12:00 horas del 30 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **(NOMBRE 1)** contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante oficio No. PACO-OF-310-19, de fecha 11 de setiembre de 2019, remitido a esta Agencia vía correo electrónico por la Plataforma de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 12 de setiembre de 2019, el señor **(NOMBRE 1)**, presenta formal denuncia contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**, alegando que la denunciada lo ha contactado para realizar gestiones de cobro de una deuda a nombre de su hija con **(EMPRESA 1)** de San Ramón de Alajuela, a quien no ha autorizado para contactarlo ni tiene relación alguna con la misma, cuya pretensión es: *“Solicito se me explique porque tienen mi número de teléfono, porque me llaman a mi sin tener que ver absolutamente nada con esta empresa y sobre todo, si esto incurre en algún delito o ilegalidad que este violentando mi privacidad que se le aplique la multa o sanción que según la ley aplique a este hecho. (...)”*. (Visible a folios del 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **380-2019** de las 11:00 horas del 30 de setiembre de 2019, se da la admisibilidad del procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 06 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **174-2020** de las 10:24 horas del 17 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 21 de abril de 2020. (Visible a folios 08 al 11 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa denunciada presentó en fecha 24 de abril de 2020, en tiempo y forma, el informe solicitado, suscrito por el señor **(NOMBRE 2)**, en su condición de Apoderado Generalísimo de la empresa **CM BARRE PRECIOS S.A.**, dueña a su vez de la marca **(EMPRESA 1)**. (Visible a folios 012 al 014 del Expediente Administrativo).
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: Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

1. Que el señor **(NOMBRE 1)**, presentó formal denuncia contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**, alegando que la denunciada lo ha contactado para realizar gestiones de cobro de una deuda a nombre de su hija con **(EMPRESA 1)** de San Ramón de Alajuela, a quien no ha autorizado para contactarlo ni tiene relación alguna con la misma. (Visible a folio 01 al 05 del Expediente Administrativo).



2. Que del reporte de registro de llamadas aportado por el denunciante del número (**TELÉFONO 1**), dicho número pertenece a (**EMPRESA 1**), toda vez que, por parte del personal del Departamento de Registro de Archivo de Bases de Datos, se procedió a llamar al mismo, siendo que la grabación señala expresamente que se llama a (**EMPRESA 1**). (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Del análisis de los autos, por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados los siguientes:

1. Que el denunciado realizara las llamadas telefónicas al señor (**NOMBRE 1**), siendo que no se registra en la copia aportada, el número de teléfono al que ingresan las llamadas.

III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Alega el denunciante que se le realizan constantes llamadas para hacer gestiones de cobro de una deuda a nombre de su hija, sin que él tenga relación alguna con dicha deuda ni haya brindado su autorización para contactarlo, cuya pretensión indica: *“Solicito se me explique porque tienen mi número de teléfono, porque me llaman a mi sin tener que ver absolutamente nada con esta empresa y sobre todo, si esto incurre en algún delito o ilegalidad que este violentando mi privacidad que se le aplique la multa o sanción que según la ley aplique a este hecho. (...)”*. Por su parte el representante legal de **CM BARRE PRECIOS S.A.** indica en su informe en resumen que el denunciante no presenta las pruebas necesarias para valorar el caso, además, señala que muchas veces se hacen promociones de venta por teléfono, como parte de estrategias de mercadeo para posicionamiento de colocaciones de sus productos, estrategia que según su decir, no están prohibidas por regulación alguna; que no desmienten ni aseveran que se hayan realizado llamadas para cobrar la deuda de su hija, porque por la ley de Prodhav se prohíbe ventilar por la autodeterminación informativa de los clientes, si son o no deudores. Vistos los argumentos anteriormente expuestos, y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se determina que, la prueba aportada por el denunciante no logra demostrar por si sola lo manifestado por el accionante, ya que no se comprueba que el denunciado realizara las llamadas telefónicas que señala el señor (**NOMBRE 1**), siendo que no se registra en la copia aportada el número al que se realizan las llamadas, además, se constata que del reporte de registro de llamadas del número (**TELÉFONO 1**), aportado por el denunciante, dicho número pertenece a (**EMPRESA 1**), toda vez que, por parte del personal del Departamento de Registro de Archivo de Bases de Datos, se procedió a llamar al mismo, siendo que la grabación señala expresamente que se llama a (**EMPRESA 1**). Tal situación trae a colación el hecho de que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir, le corresponderá la carga de la prueba. Con relación a la prueba el artículo 68 del Reglamento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, indica lo siguiente: *“Artículo 68. Medios de prueba: 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.”*. Asimismo, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, señala en su Capitulo 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.”. Sobre este mismo tema respecto 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 señaló: “(...). 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 impeditivos, 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’ sitico, 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.” (Lo subrayado no corresponde al original). No obstante, lo anterior, es menester aclarar al denunciado **CM BARRE PRECIOS S.A.**, que no es cierto que se puedan realizar promociones o ventas de productos, mediante llamadas o mensajes a las personas sin su consentimiento, ya que el número telefónico es un dato personal, el cual no lo puede usar para esos fines, si no se cuenta con el debido consentimiento informado del titular de dicho dato; es necesario recalcar que es deber de las empresas que tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales, realicen tal actividad con apego a lo establecido en la Ley N° 8968, y que los datos que se pueden solicitar o utilizar, en caso de relación crediticia, son los datos del titular de la deuda, no así de terceros, ya que para hacerlo se requiere el consentimiento de esos terceros. Asimismo, el adecuado manejo de datos, demanda que se cumpla a cabalidad con la observancia y aplicación de la figura del consentimiento informado, así como contar con los protocolos mínimos de actuación, según lo establecido en los artículos 12 de la Ley citada supra y 32 de su Reglamento, los cuales instituyen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos -incluida la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados-; con los cuales, la entidad contara



con la herramienta que permita crear las políticas, procedimientos y mecanismos con apego a la ley que sustenta su actuar. Léase lo que a la letra indican: “**Artículo 12.- Protocolos de actuación.** Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo. La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base. “**Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.** Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento. e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos. Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.”. Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados, que es quien debe atender las solicitudes de titulares de la información, rectificación o eliminación, así como que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido por completo, ya que no se puede publicar, transferir o facilitar datos, sino sólo a aquellos con la facultad suficiente, por medio de la regulación interna creada al efecto. En virtud de lo anterior, se le advierte a la empresa tomar todas las medidas necesarias para que se cumpla a cabalidad con los preceptos establecidos en la Ley N° 8968. Así las cosas, siendo que el denunciante no logra acreditar efectivamente que la empresa **CM BARRE PRECIOS S.A.**, ha realizado un mal uso de sus datos personales, realizando llamadas a su teléfono personal, objeto de discusión del presente proceso, se declara sin lugar la denuncia incoada.

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 sin lugar la denuncia presentada por (**NOMBRE 1**) contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**



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

2. 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.** -

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

*Jcg