



EXPEDIENTE: 234-12-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 238-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.

San José, a las 09:35 horas del 09 de mayo de abril de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de diciembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia en contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en la que alega que presentó solicitud de rectificación y actualización de sus datos personales ante la denunciada en setiembre de 2019, y pese a lo anterior, en diciembre de 2019, la denunciada envió información personal y contactó por teléfono a terceros de su lugar de trabajo, cuya pretensión es: *“Que se realice la sanción correspondiente según el artículo 28 de la ley 8968 ya que se ha violado mi derecho a la intimidad y autodeterminación de datos y por no acatar mi derecho de rectificación de datos.”* (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **053-2020** de las 09:26 horas del 31 de enero de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Gente más Gente S.A., a fin de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución es debidamente notificada a la denunciada en fecha 17 de noviembre de 2020 (Visible a folios 12 al 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que cumplido el plazo señalado para el efecto la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N° **053-2020** cita supra.
- 4- 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 entidad denunciada no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 67 del Reglamento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que indica expresamente: *“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.**”* (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración



Publica, el cual indica lo siguiente: “*Artículo 221.-En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*”. En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, concluido el análisis de la queja presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante presentado en esta Agencia en fecha 20 de diciembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia en contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en la que alega que presentó solicitud de rectificación y actualización de sus datos personales ante la denunciada en setiembre de 2019, y pese a lo anterior, en diciembre de 2019, la denunciada envió información personal y contactó por teléfono a terceros de su lugar de trabajo, cuya pretensión es: “*Que se realice la sanción correspondiente según el artículo 28 de la ley 8968 ya que se ha violado mi derecho a la intimidad y autodeterminación de datos y por no acatar mi derecho de rectificación de datos.*” (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 17 de setiembre de 2019 el señor (**NOMBRE 1**), envió vía correo electrónico una solicitud de rectificación de datos al denunciado. (Visible a folios 06 al 11 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 24 de setiembre de 2019, la funcionaria de Beto le Presta, (**NOMBRE 2**), hace confirmación de recibido del escrito del señor (**NOMBRE 1**), y manifiesta que se ha realizado lo solicitado. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 11 de diciembre de 2019, un funcionario de Beto le Presta se presenta al lugar de trabajo del señor (**NOMBRE 1**) para entregarle una carta. (Visible a folios 04 y 05 del Expediente Administrativo).

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

1. Que Gente más Gente S.A. haya llamado de forma insistente al número (**TELÉFONO 1**), intentando localizar al señor (**NOMBRE 1**).
2. Que un colaborador de Gente más Gente S.A. haya llamado a una tercera persona para dejar un mensaje al señor (**NOMBRE 1**).

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que en fecha 17 de setiembre de 2019, ha remitido una solicitud de rectificación de sus datos personales a Gente más Gente S.A. al correo electrónico (**CORREO ELECTRÓNICO 1**), en el que solicitó que se le contactara únicamente a los medios (**CELULAR 1**) y al correo (**CORREO ELECTRÓNICO 2**), seguidamente indica que en fecha 24 de setiembre de 2019, recibe formal respuesta por medio del correo (**CORREO**



ELECTRÓNICO 3), en el que la señora (**NOMBRE 2**) le comunica al denunciante que se ha procedido con las modificaciones y actualizaciones de datos, de acuerdo a lo solicitado por el mismo. Continúa manifestado el denunciante que, sin embargo, en fecha 11 de diciembre de 2019 un colaborador del denunciado se ha presentado al lugar de trabajo del mismo, con el fin de entregarle una notificación de cobro, y que en fecha 17 de diciembre de 2019, un colaborador del departamento de cobranza del denunciado ha llamado a una tercera persona para dejar un mensaje al señor (**NOMBRE 1**). Por otro lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, se tienen por ciertos todos los hechos denunciados por el señor (**NOMBRE 1**), de conformidad con lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, y el numeral 67 de su Reglamento, los cuales indican lo siguiente: **“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.** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). **“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.”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por lo tanto, cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde al denunciante la carga de la prueba, o en este caso en concreto, si el denunciado pretende desvirtuar los hechos expuestos por el aquí denunciante, debe presentar toda documentación pertinente para este fin. En este sentido, se aplica supletoriamente el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: **“41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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”**. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227, 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.”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). En otro orden de ideas, se tiene que la Ley No. 8968, tiene como finalidad, garantizar a toda persona el legítimo tratamiento de sus datos personales, y consagra una serie de principios y derechos, que deben ser observados en todo momento



por quienes realicen tratamiento de datos personales. De tal manera que el artículo 7 de dicha ley, señala: **“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. **1.- Acceso a la información:** *La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. **2.- Derecho de rectificación:** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.”* (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, toda vez que el denunciante solicita expresamente que solamente se le contacte para realizar gestión de cobro a los medios: correo electrónico (**CORREO ELECTRÓNICO 2**) y al celular (**CELULAR 1**). Asimismo, es menester indicar a **Gente más Gente S.A.** que, aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial, deben respetar el derecho a la Autodeterminación Informativa, contemplado en el artículo 4 de la Ley de marras: **“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.”. Por lo anterior, queda claro que, en caso de que el titular de los datos personales haga una solicitud de manera escrita donde expresamente solicite la rectificación de sus datos personales, dentro de una determinada base de datos, los mismos deben ser rectificadas y cumplido según lo solicitado. Por todo lo anteriormente expuesto, se ordena a la empresa **GENTE MÁS GENTE S.A.** proceder a eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga en las mismas referente a terceras personas, además de toda información que no corresponda directamente al señor (**NOMBRE 1**), y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro de la deuda del mismo, a los medios autorizados, los cuales son el correo electrónico (**CORREO ELECTRÓNICO 2**) y el celular (**CELULAR 1**), siendo que el denunciante lo ha solicitado por medio claro e inequívoco. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos.*

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**), contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**
2. Se ordena a **GENTE MÁS GENTE S.A.**, suprimir los datos personales de terceros, de la deuda del señor (**NOMBRE 1**), tal como fue solicitado.
3. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.
4. Contra este acto, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFÍQUESE.**

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

*Jcg