



**EXPEDIENTE: 021-02-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 539-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 07:00 horas del 13 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **DESPACHO LEGAL JDS**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de febrero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **DESPACHO LEGAL JDS** cuya pretensión es: *“Que por favor dejen de enviarme mensajes a mis celulares. Que borren mis datos de su Base de datos”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **080-2020**, de las 11:15 horas del 02 de marzo de 2020, se le previno a la denunciante demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que se están enviando los mensajes de cobro. Dicha resolución fue notificada a la denunciante en fecha 04 de marzo de 2020. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**237-2020**, de las 11:00 horas del 03 de abril de 2020 se archiva el presente Procedimiento de Protección de Derechos por el incumplimiento a la prevención realizada. Dicha resolución fue notificada a la denunciante en fecha 13 de abril de 2020. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante llamada telefónica realizada a esta Agencia en fecha 13 de abril de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** manifiesta que nunca le fue notificada la resolución N°**080-2020** supra indicada, a lo que se realizó una minuciosa revisión del correo electrónico oficial de la Institución y se desprendió que existió un error a la hora de la notificación N°**080-2020** indicada, por lo que se revoca la resolución N°**237-2020** indicada, mediante la resolución N°**306-2020**, de las 12:06 horas del 28 de mayo de 2020, esto en razón de que la señora **[NOMBRE 1]** remitió de inmediato lo requerido. La resolución N°**306-2020**, supra indicada, se notificó a la denunciante en fecha 26 de junio de 2020. (Visible a folios 15 al 17 del Expediente Administrativo).
- 5- Que mediante resolución N°**389-2020**, de las 07:30 horas del 06 de julio de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
- 6- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 21 de octubre, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de representante de **JDS Gestión Dinámica S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**389-2020** supra indicada. (Visible a folios 22 al 24 del Expediente Administrativo).
- 7- 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**

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:



**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 17 de febrero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **DESPACHO LEGAL JDS** cuya pretensión es: *“Que por favor dejen de enviarme mensajes a mis celulares. Que borren mis datos de su Base de datos”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que los números, pertenecen a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la señora [NOMBRE 1] ha recibido diversos mensajes de parte de Despacho Legal JDS realizando gestión de cobro. (Visible a folios 05 al 10 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en la base de datos de Despacho Legal JDS constaban datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).
- 5- Que los datos personales de la señora [NOMBRE 1] han sido eliminados de la base de datos del denunciado. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, no se tienen por probados los siguientes hechos:

- 1- Que la señora [NOMBRE 1] haya llamado a JDS Gestión Dinámica para solicitar la supresión de sus datos personales.
- 2- Que JDS Gestión Dinámica haya contado con el consentimiento informado de la señora [NOMBRE 1].

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la señora [NOMBRE 1] mediante su escrito de denuncia que posee 3 números telefónicos, los cuales son, señala que desde el año 2019 le han llegado a los tres números telefónicos antes citados avisos de personas que desconoce, finalmente expone que ha llamado en tres ocasiones a los números solicitando que por favor sean eliminados sus datos personales, y cesen el envío de mensajes de texto, ya que no tiene ninguna relación con el denunciado, señala que le han indicado que realizaran su solicitud y trascurrido un tiempo le continúan llegando los mensajes de texto realizando gestión de cobro.

Por su parte JDS Gestión Dinámica S.A. (Despacho Legal JDS) en su informe indica que, es una empresa que realiza Outsourcing de servicios para varios socios comerciales, expone que los señores [NOMBRE 3], [NOMBRE 4], [NOMBRE 5] y [NOMBRE 6] tienen cuentas pendientes en mora con distintos de sus socios comerciales, manifiesta que dentro de la información remitida por sus clientes existe una cantidad de datos suministrados incluidos con las cuentas por cobrar, entre ellos números proveídos por los deudores como referencias personales en la “eventualidad” de que el deudor no pueda ser localizado por distintas razones, por lo que tratan de contactar a los clientes en mora por estos medios, señala que no tiene forma material de excluir un número de contacto de un tercero hasta que el mismo tercero lo manifieste, como ocurrió en este caso. Para



concluir manifiesta que, a solicitud de la denunciante, ha suprimido los datos personales de la misma de su base de datos.

La Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968 indica en su artículo 5, “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:** 1.- *Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.* 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. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.”*

Asimismo, señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** *La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales.* **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** *Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento,*



*debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.”. Según lo indicado por el denunciado, sus clientes le remiten una serie de información al remitir la cartera de cuentas por cobrar, dentro de esta información se incluyen datos personales de terceras personas y eventualmente se ponen en contacto con este número de “referencia” en el caso de que no se logre ubicar al deudor, este contacto se realiza sin previo consentimiento del tercero, en este caso la señora [NOMBRE 1], con la finalidad de dejar razón al deudor. No cabe duda que tal práctica contraviene lo indicado por la Ley No.8968, ya que, para realizar este contacto debe la empresa necesariamente contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, y para que el mismo sea válido, debe constar por escrito ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por el aquí denunciado.*

Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de teléfono, cuando el mismo ha sido aportado por un tercero, por lo cual, como se reitera, queda ampliamente demostrado que el uso de los números de teléfono de la denunciante se realizó de forma ilegítima, razón por la cual, debe esta Agencia declarar con lugar la denuncia planteada. Por otra parte, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que rola a folio 22, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento de la denunciante, procedió a eliminar los números de teléfono objeto de este procedimiento de su base datos, se tiene por satisfecha la pretensión de la señora [NOMBRE 1], hecho demás, que tiene como probado esta Agencia en razón de que el informe que ha sido rendido por JDS Gestión Dinámica tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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).

Por lo tanto, debe abstenerse en adelante la empresa denunciada 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 No. 8968 de repetida cita. Además, se hace la respectiva instancia a JDS Gestión Dinámica S.A., para que en el tratamiento de datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de tales datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley de marras.



**POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 4, 5, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **DESPACHO LEGAL JDS**. Teniendo ya por satisfecha la pretensión de la señora [NOMBRE 1].
- 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.** -

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**