



EXPEDIENTE: 222-11-2019-DEN

RESOLUCIÓN N°576-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 19 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **LAND BUSINESS S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de noviembre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **LAND BUSINESS S.A.** cuya pretensión es: *“Solicito se ordene a Casa Blanca y “todas” sus gestadoras de cobro que saquen de sus bases de datos los teléfonos:, (todos a mi nombre) así como el correo electrónico a fin de que no me vuelvan a llamar, ni enviar mensajes por una deuda candelada, y se sancione a la empresa Casa Blanca, de acuerdo a la Ley 8968”.* (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **120-2020**, de las 14:18 horas del 12 de marzo de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **LAND BUSINESS S.A.**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 22 de abril de 2020. (Visible a folios 22 y 24 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que, en fecha 24 de abril de 2020, la señora **[NOMBRE 2]** en su condición de apoderada con facultades suficientes para este acto de Casa Blanca contesta el traslado de cargos, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°**120-2020** supra indicada. (Visible a folios 25 al 31 del Expediente Administrativo).
- 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: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como probados los siguientes hechos:

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de noviembre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **LAND BUSINESS S.A.** cuya pretensión es: *“Solicito se ordene a Casa Blanca y “todas” sus gestadoras de cobro que saquen de sus bases de datos los teléfonos:, (todos a mi nombre) así como el correo electrónico a fin de que no me vuelvan a llamar, ni enviar mensajes por una deuda candelada, y se sancione a la empresa Casa Blanca, de acuerdo a la Ley 8968”.* (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que del correo, se ha remitido un correo a las direcciones intentando realizar gestión de cobro de la deuda del señor **[NOMBRE 3]**. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 05 de mayo de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó a Land Business un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. (Visible a folio05 y 06 del Expediente Administrativo).



- 4- Que la señora [NOMBRE 1] no es cliente de Land Business. (Visible a folio 26 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que los números telefónicos estén a nombre de la señora [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la señora [NOMBRE 1] que desde el año 2018 ha sido acosada telefónicamente, por mensajes y correos por parte de Casa Blanca, realizando una gestión de cobro de un tercero, señala que la mencionada cuenta está al día, sin embargo, le continúan realizando la gestión de cobro.

Por su parte indica Land Business en su informe que; rechaza que de parte de Land Business se le hayan realizado llamadas a la señora [NOMBRE 1], ya que según una revisión de sus bases de datos dicha señora no es deudora de Casa Blanca, acepta que a quién se llamó a esos números, ya que los brindó como suyos, fue a señor [NOMBRE 3], sin embargo, señala que desde que recibió la solicitud de supresión de datos personales no existen en su sistema esos números de teléfono. Indica que el correo que aporta la denunciante es de la empresa CR Collectors y no de Land Business, por lo que aclara que no ha remitido ninguna comunicación a la denunciante. En cuanto a los mensajes de texto señala que se extrae de los mismos que son la gestión de cobro de otras deudas y por ende de otras empresas, rechaza la prueba ofrecida por la señora [NOMBRE 1] por tratarse de copias simples. Finaliza reiterando que desde el momento en que recibió la carta de supresión de datos personales se le dio el trámite interno correspondiente.

En primera instancia resulta relevante señalar que de conformidad con las atribuciones que establece el artículo 16 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, esta Agencia no cuenta con competencia para conocer la figura del acoso o hostigamiento telefónico.

Analizando el escrito de denuncia, de las pruebas aportadas por la denunciante, si bien es cierto que existe prueba donde se logra demostrar que se han realizado cobros de parte de Casa Blanca, no tiene esta Agencia por demostrado que se hayan realizado a un número de teléfono que sea de titularidad de la denunciante, ya que no consta comprobante alguno dentro del expediente administrativo que demuestre este hecho. Por lo tanto, se ha de indicar a la denunciante 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 hecho 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 plenamente demostrado que Land Business haya violentado el derecho a la autodeterminación informativa de la señora [NOMBRE 1], derecho consagrado en el artículo 4 de la Ley No.8968 que indica: **“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 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, actualizada, complementada o suprimida, 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), ya que no existe prueba dentro del expediente administrativo que logre demostrar sin lugar a dudas que se han dado las conductas denunciadas por la señora [NOMBRE 1] por parte del denunciado. Además, de la prueba aportada se desprende que el correo que señala la denunciante ha sido remitido a su cuenta personal, ha sido enviado por una empresa denominada CR Collectors y no tiene esta Agencia por válidamente demostrado que dicha remisión se haya hecho en nombre de Land Business.

Se debe indicar a Land Business que esta Agencia ha tomado en consideración para análisis las pruebas presentadas por la denunciante en razón, y con el fin de realizar una aclaración al denunciado se indica que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una *“Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”*. Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: *“El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, **el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al***



análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. (Resaltado no es del original). Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **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.** Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, por ejemplo, que deba ser copia certificada.

En vista de que el informe que ha sido rendido por Casa Blanca 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 hechos probados que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia se encontraba morosa en Casa Blanca y que en la base de datos de Casa Blanca no existen números de teléfono de terceras personas vinculados con la cuenta de la denunciante.

Así las cosas, por todo lo anteriormente expuesto, siendo que no ha quedado demostrado que el denunciado haya vulnerado algún derecho que sea tutelado por la Ley No.8968, de la señora [NOMBRE 1], es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25 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 **LAND BUSINESS 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.** -

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