



EXPEDIENTE: 189-10-2019-DEN

RESOLUCIÓN N°605-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 03 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **ALMACÉN KUIKI S.A. y ALMACÉN CASA BLANCA S.A.**

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 10 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **ALMACÉN KUIKI S.A. (en adelante Kuiki) y ALMACÉN CASA BLANCA S.A. (en adelante Casa Blanca)**, cuya pretensión es: *“Solicito expresamente, el cece (sic) de toda accion (sic), perturbacion (sic), presion (sic) que se realice, por medio de mi telefono (sic), y del cual soy su propietaria, ya que por tales actos por parte de las empresas denunciadas, he tenido que realizar cambios en los mismos, (...)”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N° **343-2020**, de las 10:44 horas del 08 de junio de 2020, se previno a la denunciante aportar el medio probatorio que permita verificar las llamadas telefónicas que manifiesta la denunciante le han realizado, así como la titularidad del número de teléfono al cual se han realizado dichas comunicaciones verbales o por mensaje de texto. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 07 de julio de 2020. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 11 de julio de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presenta una serie de documentación con la que pretende cumplir lo ordenado mediante resolución N° **343-2020**. (Visible a folios 09 al 15 del Expediente Administrativo).

4- Que mediante resolución N° **442-2020** de las 14:25 horas del 19 de agosto de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada a Casa Blanca en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).

5- Que, en fecha 01 de setiembre 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°**442-2020** supra indicada. (Visible a folios 20 al 25 del Expediente Administrativo).

6- Que en razón de que no se logró ubicar a Kuiki en la dirección aportada por la denunciante: *“Alajuela, Central, Calle 4, Avenida 1 y 3”*, se previno a la misma mediante resolución N°**561-2020**, de las 11:15 horas del 12 de octubre de 2020 aportar una nueva dirección física exacta de Kuiki para realizar la respectiva notificación de la resolución de Admisibilidad y Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 15 de octubre de 2020. (Visible a folios 26 y 27 del Expediente Administrativo).

7- Que en fecha 15 de octubre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** cumple con lo prevenido mediante resolución N°**561-2020**. (Visible a folio 28 del Expediente Administrativo).

8- Que en fecha 17 de noviembre de 2020, se notifica la resolución N°**442-2020** a Kuiki. (Visible a folio 30 del Expediente Administrativo).



9- Que, en fecha 20 de noviembre de 2020, el señor [NOMBRE 3] en su condición de apoderado generalísimo de Kuiki contesta el traslado de cargos, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°442-2020 supra indicada. (Visible a folios 31 al 50 del Expediente Administrativo).

10- 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 10 de octubre de 2019, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **ALMACÉN KUIKI S.A. (en adelante Kuiki)** y **ALMACÉN CASA BLANCA S.A. (en adelante Casa Blanca)**, cuya pretensión es: “*Solicito expresamente, el cece (sic) de toda accion (sic), perturbacion (sic), presion (sic) que se realice, por medio de mi telefono (sic), y del cual soy su propietaria, ya que por tales actos por parte de las empresas denunciadas, he tenido que realizar cambios en los mismos, (...)*”. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en las bases de datos de Casa Blanca no consta información de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que los números de teléfono sean titularidad de la señora [NOMBRE 1].
- 2- Que los mensajes de texto que refiere la denunciante hayan sido recibidos a un número telefónico del que posea titularidad.
- 3- Que alguno de los denunciados haya realizado llamadas telefónicas a la señora [NOMBRE 1].

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: Sobre la falta de Legitimación activa:

Al respecto cabe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada “Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhav, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.”. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que se ha realizado un mal uso de sus datos personales y de terceros sin contar con el debido consentimiento informado de los mismos, lo cual queda demostrado mediante la prueba aportada por el denunciante, por lo tanto y por las razones expuestas supra. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés del denunciante en torno a los datos que se encuentran actualmente en las bases de datos de las protectoras de crédito, derivados de la relación comercial que existió entre ambas partes.



IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la denunciante en su escrito que recibió frecuentes mensajes y llamadas a su teléfono de parte de los denunciados, presionando el pago por una deuda de su esposo, valiéndose de la amenaza y haciendo público su morosidad, al extremo de llamadas a otros terceros.

Por su parte señala Casa Blanca en su informe que, no ha realizado ninguna llamada al número de celular de la denunciante, ya que el mismo no consta dentro de sus bases de datos, ya que ha revisado y el mencionado dato no se encuentra registrado, señala que el sistema registra únicamente los números, suministrados como contacto por el cliente de manera escrita al momento de solicitar el crédito, y no consta ningún correo electrónico en sus archivos enviado por parte del cliente solicitando suspender las llamadas telefónicas o mensajes de texto en relación a la deuda que mantiene. Indica que rechaza la prueba presentada por la denunciante en razón de que se trata de copias simples, sin su debida certificación lo que no constituye a su parecer prueba fehaciente para sustentar el presente procedimiento, además resalta que las fotocopias de los mensajes de texto no incluyen fecha de envío, ni tampoco número de teléfono saliente ni entrante, lo que no permite demostrar la fecha en que fueron remitidos ni tampoco quien ha sido el emisor de dichos mensajes de texto, únicamente indican en su texto el nombre de Casa Blanca en uno de ellos, y los demás son remitidos por Grupo Alquimia, por todo lo anterior solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

Por otro lado, señala Kuiki en su informe que, el esposo de la señora [NOMBRE 1] es cliente de Kuiki, que desde el 14 de febrero de 2016 el señor [NOMBRE 4] no ha realizado ningún pago al saldo que tiene pendiente con el denunciado, por lo que se trasladó en fecha 21 de agosto de 2016 a una agencia externa. Indica que la denunciante no aporta prueba que acredite que ha sufrido hostigamiento cobratorio, solamente unas capturas de pantalla que aporta la denunciante que hace referencia a una cuenta de Kuiki, pero no se logra evidenciar que dichos mensajes hubiesen sido enviados por Kuiki o alguno de los nombres asociados a ella.

En relación a los hechos que denuncia la señora [NOMBRE 1], se aclara a la misma que, todos los hechos que ha mencionado que tengan que ver con lo que aconteció a su esposo la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales N° 8968, señala lo siguiente: **ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley. De conformidad con el ordenamiento jurídico costarricense, la parte legitimada es aquella que alega tener una determinada relación jurídica con la pretensión procesal, según lo establece el numeral 104 del Código Procesal Civil, así como los demás presupuestos necesarios para que las acciones judiciales o administrativas como son: derecho real o personal que las fundamenta e interés actual para ejercitarlas. La doctrina nacional ha desarrollado estos conceptos de la siguiente forma: "Entendemos por legitimación la específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o una pluralidad de sujetos, en relación con lo que constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso; quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte "eficaz"". (GIMENO SENDRA, Vicente.*



"Derecho Procesal Administrativo Costarricense", San José, Editorial Juricentro, 1994, p.p. 162). "A grandes rasgos, se puede entender como legitimación, la situación jurídica en que se encuentra un sujeto y en virtud de la cual puede manifestar válidamente su voluntad respecto a una determinada relación de derecho, afectándola en algún modo. En cuanto al proceso, es la "posibilidad legal en que se encuentra una persona para ser sujeto procesal, en relación con un caso concreto, como demandante, como demandado o como tercerista (...) La legitimación propiamente dicha, -señala Manuel Díez- implica una relación especial entre una persona y una situación jurídica en litigio, por virtud de la cual es esa persona la que, según la ley, debe actuar como actor o demandado en el juicio. La legitimación no es el derecho de poner en actividad un órgano público, ya que el derecho de excitar la tutela jurisdiccional del Estado lo tiene todo particular. La legitimación es un requisito de admisión de la pretensión en cuanto al fondo del asunto y no de la existencia del proceso. DIEZ (Manuel María), Derecho Procesal Administrativo, PP. 204-205. (...), por lo tanto, siendo que no está legitimada la señora [NOMBRE 1] para denunciar hechos que han ocurrido a un tercero, en este caso su esposo, es que esta Agencia se limitará a conocer únicamente los hechos denunciados en lo que a la señora [NOMBRE 1] corresponde, misma aclaración se realiza a ambos denunciados, ya que como se ha indicado líneas arriba, la señora [NOMBRE 1] no está legitimada para ejercer los derechos de su esposo, sino únicamente los derechos que hayan sido vulnerados a la misma, situación que no queda verificada.

Analizando el escrito de denuncia, de las pruebas aportadas por la denunciante si bien es cierto de las mismas se desprende que se está realizando gestión de cobro de parte de los denunciados, no queda demostrado que dicha gestión se haya realizado al número telefónico de una tercera persona, sea la señora [NOMBRE 1] y no directamente al deudor, sea el esposo de la misma. 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 menester 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 Casa Blanca o Kuiki hayan violentado de alguna manera el derecho a la autodeterminación informativa de la aquí denunciante, ya que no existe prueba dentro del expediente administrativo que logre demostrar sin lugar a dudas que se han dado las conductas denunciadas por parte de ambos denunciados.



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 hecho probado 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 constan datos personales de la señora [NOMBRE 1]. Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento.

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 **ALMACÉN KUIKI S.A.** y **ALMACÉN CASA BLANCA 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