



EXPEDIENTE: 118-06-2021-DEN

RESOLUCION N° 704-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 08:45 horas del 07 de diciembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 16 de junio de 2021, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, ya que según manifiesta, en ningún momento suministró su información personal al denunciado ni ha autorizado que lo contacten, sin embargo ha estado recibiendo mensajes de texto por parte del denunciado, pese a haberles solicitado en diferentes ocasiones que dejaran de contactarlo y eliminaran sus datos, incluso mediante la presentación del formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales, por lo que solicita como pretensión: *“(...) me eliminen de su base de datos y jamás me vuelvan a contactar de ninguna forma. (...)”*. (Visible a folios 0001 al 0011 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **348-2021** de las 8:00 horas del 09 de setiembre de 2021, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la ley 8968 y el numeral 67 de su respectivo Reglamento, a efecto de que brinde el informe correspondiente. Dicha resolución fue debidamente notificada el día 30 de setiembre de 2021. (Visible a folios 00012 y 0015 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante documento recibido por correo electrónico el 05 de octubre de 2021, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, remite el informe requerido. (Visible a folios 0016 al 0020 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para el dictado de la presente resolución, se consideran como probados los siguientes hechos:

- 1- Que el denunciado **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, en fecha 05 de octubre de 2021, reconoció que efectivamente su representada le envió mensajes publicitarios al denunciante, según su informe de fecha 04 de octubre de 2021, en el cual expresamente señala: *“Al denunciante se le puso en conocimiento sobre la posibilidad de obtener un crédito con la empresa Multicréditos durante el mes de mayo 2021. Cabe destacar que los mensajes enviados eran publicitarios de los servicios de crédito que la empresa ofrece, en ninguno se estableció que de alguna forma existía una relación de cliente con el señor (**NOMBRE 1**). (...)”*.
- 2- Que, según lo manifestado por denunciado en el informe de cita, actualmente no se cuenta con información personal del señor (**NOMBRE 1**) dentro de sus bases de datos, y que su solicitud ha sido atendida. (folio 0017 vuelto del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1- Que el número telefónico al que la empresa **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, envió mensajes publicitarios, pertenezca al señor (**NOMBRE 1**), ya que no se aporta documentación alguna por parte del denunciante que respalde la titularidad del mismo. (Visible a folios 0001 al 0011 del Expediente Administrativo).

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia lo siguiente: *“A esta empresa jamás se le fue dado por mi persona mis datos personales y mucho menos se le dio permiso de enviarme mensajes o llamadas o contacto alguno. Los mismos pasan enviando mensajes todas las semanas, por más que se les solicitó que dejaran de enviarme mensajes o me contactaran de alguna forma los mismos continúan haciéndolo, aunque ya se les envió el documento “Formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales” el cual se le envió en dos ocasiones y además se le indicó que por varios medios (email y whatsapp) que por favor me eliminaran de su base de datos y no me contactaran de ninguna forma. Quiero aclarar que no cuento con ellos ningún crédito, no soy cliente de ninguna forma.”*. En razón de lo anterior, solicita eliminar sus datos personales de la base de datos del denunciado y que no vuelvan a contactar más por ningún medio. Por su parte **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.** indica en su informe: *“Al denunciante se le puso en conocimiento sobre la posibilidad de obtener un crédito con la empresa Multicréditos durante el mes de mayo 2021. Cabe destacar que los mensajes enviados eran publicitarios de los servicios de crédito que la empresa ofrece, en ninguno se estableció que de alguna forma existía una relación de cliente con el señor (**NOMBRE 1**). Muchas de las respuestas ofrecidas por la línea de whatsapp al señor (**NOMBRE 1**) fueron generadas de forma automática por el bot que administra el número (**CELULAR 1**), hecho que se comprueba por el mensaje automático que aparece en el chat indicando que se trata de una cuenta de empresa. Para finalizar, ni el número telefónico del señor Marín (**CELULAR 2**) ni otro dato relacionado a él aparecen actualmente en nuestras bases de datos. Lo que deja en evidencia que se atendió la solicitud del denunciante. (...)”*. En virtud de que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que a la letra 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.”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), así como en lo dispuesto en el artículo 67 de su respectivo Reglamento, que 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.”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tiene que los hechos en él consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado procedió a suprimir el número celular y datos personales del denunciante, dando por satisfecha la pretensión del mismo. Por otra parte, analizando el escrito de denuncia aportado por el denunciante, éste presenta como



prueba un listado de mensajes entrantes y salientes, del cual no se logra desprender que hayan sido enviados a su número de celular ni se aporta documento idóneo que respalde la titularidad del número de celular (**CELULAR 2**); por lo que se le apercibe al denunciante para futuros casos que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así 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 No. 8968, 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.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al 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.”. No obstante, lo anterior, según el dicho de la empresa denunciada en su informe, en donde reconocen que enviaron mensajes publicitarios al teléfono del denunciado, esta Agencia determinó que efectivamente existió un mal uso de los datos personales del denunciante. Al respecto, resulta menester recalcar a **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial, deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa, y no es de recibo la justificación brindada en cuanto a que muchos de los mensajes fueron generados de forma automática por el bot que administra el número (**CELULAR 1**), que le pertenece a una cuenta de empresa en la aplicación de whatsapp, ya que, precisamente su representada debe velar por el correcto uso de los datos personales de toda persona, independientemente de que se trate de un sistema automatizado o manual, ya que esta información es incluida y administrada justamente por las mismas empresas, y, además, como en el caso que nos ocupa, tiene la obligación de contar con el consentimiento informado del titular de los datos personales para hacer uso de ellos, sobre este hecho la Ley No. 8968 en su artículo 5, párrafo segundo, es claro al indicar que el consentimiento informado del titular es requerido a la hora de realizar tratamiento de datos personales, mismo que reza textualmente: **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: (...)**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.”. Por lo que se hace la petición vehemente al denunciado, para que, en el tratamiento de los datos personales, en todo momento se tomen las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, sobre el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968. De conformidad con lo antes expuesto, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que consta a folio 0017 (vuelto), que se procedió a la eliminación del número de teléfono y datos personales del denunciante de sus bases datos, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, debiendo en adelante, la empresa denunciada abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto o dato del denunciante, sin mediar previamente su consentimiento informado expreso.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16, 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **(NOMBRE 1)** contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, el cual deberá presentarse en un plazo de tres días hábiles, a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez