



EXPEDIENTE: 160-09-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 031-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:00 horas del 16 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **INSTITUTO NORTEAMERICANO SOTOYA**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 02 de setiembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTITUTO NORTEAMERICANO SOTOYA (en adelante Sotoya)** cuya pretensión es: “*Solicito de manera urgente detener este tipo de acoso que tienen por costumbre (...)*”. (Visible a folios 01 al 08 del expediente administrativo).
- 2-** Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **548-2020**, de las 10:00 horas del 12 de octubre de 2020, se previno a la denunciante aportar una dirección física exacta con el fin de realizar la respectiva notificación del traslado de cargos y demostrar mediante documento idóneo que es titular del medio al que se están enviando mensajes. Dicha resolución se notificó al accionante el 15 de octubre de 2022. (Visible a folio 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 18 de octubre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** remite una serie de documentación para cumplir lo prevenido mediante resolución N°**548-2020**. (Visible a folios 11 al 21 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N°**592-2020** de las 13:35 horas del 09 de noviembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se le notificó al denunciado en fecha 24 de noviembre de 2020. (Visible a folio 29 y 31 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 27 de noviembre de 2020, la señora **[NOMBRE 2]** en su condición de apoderada general de Sotoya Student S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**592-2020** supra indicada. (Visible a folios 26 al 29 del Expediente Administrativo).
- 6-** 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 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 02 de setiembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTITUTO NORTEAMERICANO SOTOYA (en adelante Sotoya)** cuya pretensión es: “*Solicito de manera urgente detener este tipo de acoso que tienen por costumbre (...)*”. (Visible a folios 01 al 08 del expediente administrativo).
- 2-** Que la señora **[NOMBRE 1]** recibió mensajes de texto en relación a la deuda de un tercero. (Visible a folios 06 al 08 del Expediente Administrativo).



3- Que los números de teléfono y pertenecen a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 15 y 19 del Expediente Administrativo).

4- Que el denunciado remitió mensajes de texto masivos a la señora [NOMBRE 1] en relación a la deuda pendiente que posee el hijo de la denunciante. (Visible a folio 26 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que el denunciado le ha enviado varios mensajes de texto por mes indicando que su expediente está moroso y que será remitido a cobro judicial sin ella tener relación de estudiante con Sotoya.

Por su parte ha indicado Sotoya en su informe que posee un proceso de notificación por morosidad y que la empresa realiza por medio de mensajería de texto, lo anterior bajo un sistema automatizado de envío masivo. Señala que el hijo de la señora [NOMBRE 1], el señor [NOMBRE 3] mantenía al momento de presentación del informe una deuda sin pagar, la cual se encontraba en cobro judicial. Expone que desde el momento en que el señor [NOMBRE 3] se matriculo facilitó el número sin informar que este número telefónico no le pertenecía. Finaliza exponiendo que ha retirado de su base de datos el número de teléfono en mención para evitar molestias a la denunciante.

En primer lugar, resulta de vital importancia aclarar a ambas partes que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre el tratamiento de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] y si el mismo se ajusta a lo estipulado por la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, por lo que se indica que no se discutirá nada en relación a la deuda que pueda mantener el hijo de la denunciante, o bien, si ha existido o no “acoso telefónico”, ya que estos temas en particular no se encuentran dentro de las competencias de esta Agencia, atribuciones debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser**



publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”. (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Vistos los argumentos expuestos, se desprende de los mismos que Sotoya ha remitido a la señora [NOMBRE 1] varios mensajes de texto sin contar con el respectivo consentimiento informado de la titular del dato personal, en razón de una gestión de cobro por la deuda de un tercero. En relación al consentimiento informado señala el artículo 5 de la Ley No.8968: “**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. (...)”, por lo tanto, para realizar la eventual gestión de cobro Sotoya debió de asegurarse que el número de teléfono al que estaba contactando al deudor efectivamente era de su titularidad; por lo que debe a futuro, abstenerse de realizar gestión de cobro a un número telefónico, que no le pertenece al titular de la deuda, ya que está haciendo un mal uso de datos personales de terceros, no relacionados con la empresa.

En razón de todo lo anteriormente, es evidente que, del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, regulada en el artículo 7 que indica: “**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. (...) **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.”, (Resaltado no es del original), toda vez



que lo que pretende la denunciante es que se eliminen sus datos personales de la base de datos del denunciado, situación que tiene esta Agencia por cumplida ya que Sotoya ha manifestado en su informe que en cuanto ha conocido sobre el descontento de la señora [NOMBRE 1], ha procedido a suprimir el número de teléfono de esta, hecho que se tiene por probado en razón del 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). Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento teniendo por cumplida la pretensión de la denunciante. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**

POR TANTO

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

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **INSTITUTO NORTEAMERICANO SOTOYA**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora