



**EXPEDIENTE: 185-10-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 034-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 09:55 horas del 16 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **TIENDA UNIVERSAL**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 12 de octubre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **TIENDA UNIVERSAL** cuya pretensión es: *“Que se haga valer todo el peso de la ley N°8968, ya que he sido engañado por esta empresa, en la cual ha utilizado mi información personal para beneficiarse”*. (Visible a folios 01 al 06 del expediente administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **577-2020** de las 13:00 horas del 21 de octubre de 2020, se le previene al denunciante que aporte la prueba que estime pertinente para demostrar los hechos denunciados. Dicha resolución se le notificó al accionante en fecha 26 de octubre de 2020. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 03 de noviembre de 2020 el señor **[NOMBRE 1]** remite lo prevenido mediante la resolución N°**577-2020**. (Visible a folios 09 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que, mediante resolución N°**626-2020** de las 10:00 horas del 16 de noviembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Tienda Universal, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 24 de noviembre de 2020. (Visible a folios 14 y 16 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 27 de noviembre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de suma de la empresa Carlos Federspiel & Compañía S.A. (Tienda Universal), contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**626-2020** supra indicada. (Visible a folios 17 al 39 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 12 de octubre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **TIENDA UNIVERSAL** cuya pretensión es: *“Que se haga valer todo el peso de la ley N°8968, ya que he sido engañado por esta empresa, en la cual ha utilizado mi información personal para beneficiarse”*. (Visible a folios 01 al 05 del expediente administrativo).
- 2-** Que en fechas 25 de setiembre, 05 de octubre, 09 de octubre y 09 de noviembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** recibió un correo electrónico desde **[CORREO 1]** donde se le ha remitido publicidad. (Visible a folios 04 al 06, 11 y 12 del Expediente Administrativo).



3- Que Tienda Universal suprimió los datos personales del señor [NOMBRE 1] de su base de datos. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como un hecho no probado:

1- Que Tienda Universal haya contado con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1] para remitir publicidad a su correo electrónico.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que, en el mes de enero de 2020 realizó dos compras en la Tienda Universal de la avenida central, y las 2 veces que realizó su pago le solicitaron sus datos personales para elaborar la factura electrónica, en estas dos ocasiones no se le remitió la mencionada factura, pero si comenzó a llegar a su correo electrónico publicidad de la tienda, que no autorizó le fuera remitida. Considera que esto es un abuso a su información personal, la cual fue utilizada para otras actividades y no para lo que fue solicitada.

Por su parte ha manifestado Tienda Universal en su informe que, en su sistema solo se registra una única compra realizada en fecha 14 de setiembre de 2020 por el denunciante, expone que la factura de compra fue remitida al comprador en fecha 14 de setiembre. Finaliza señalado que, el denunciante suministró sus datos para tal efecto, por lo que no versó engaño, sin embargo, ante la muestra de insatisfacción procedió a eliminar de su base de datos los datos personales del señor [NOMBRE 1].

Previo al conocimiento por el fondo resulta primordial indicarle a Tienda Universal que dentro del presente procedimiento no se conocerá ni se discutirá sobre la remisión de la factura digital, ya que este tema en particular escapa de las competencias legalmente establecidas en el artículo 16 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales No.8968, sino que se limitará a conocer sobre el uso del dato personal del señor [NOMBRE 1], en este caso el correo electrónico, con una finalidad completamente distinta para la que fue recopilado inicialmente, sea remitir publicidad.

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 surepresentante. 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. Así mismo 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.”.*

Si bien es cierto, el aquí denunciante, por su propia voluntad, entregó su correo electrónico cuando realizó el pago de su compra, este lo realizó en razón de que se le remitiera la factura electrónica correspondiente y no para otra finalidad, por lo que remitir publicidad al señor [NOMBRE 1] sin contar con el consentimiento informado de este, estaría variando la adecuación al fin para la cual fue recopilado el dato y se estaría quebrantando lo estipulado por el artículo 6 de la Ley No.8968 que indica: “**ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información.** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.- Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso,



*serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. 2. **Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3.- **Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 4.- **Adecuación al fin. Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.** No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”. (Resaltado no es del original). De conformidad con el artículo señalado, es evidente que se modifica la adecuación al fin para el cual el titular de los datos personales los brindo, ya que los dio con un fin específico y fueron usados para otra actividad completamente diferente, sin contar con el consentimiento expreso del titular del dato personal, lo cual contraviene lo indicado por la ley supra mencionada.*

Tras todo lo anteriormente expuesto 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 el denunciante es que se eliminen sus datos personales de la base de datos del denunciado, situación que tiene esta Agencia por cumplida ya que ha manifestado Tienda Universal que en cuanto ha conocido sobre el descontento del señor [NOMBRE 1], ha procedido a suprimir los datos personales de este, 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, después de todo lo anteriormente expuesto, procede declarar con lugar el presente procedimiento teniendo por cumplida la pretensión del 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, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **MOVISTAR**. Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
- 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. 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