



**EXPEDIENTE: 087-06-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 152-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 10:15 horas del 09 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MULTICREDITOS**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 08 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICREDITOS** cuya pretensión es: “1. Se me retire de la base de datos de “Multicréditos”, 2. Se detenga en forma absoluta, contundente e inmediata, el envío de mensajes de texto y/o comunicados de cualquier tipo con la entidad financiera supramencionada (sic)”. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°396-2020 de las 08:15 horas del 07 de julio 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 aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 14 y 17 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo de Multicreditos contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°396-2020 supra indicada. (Visible a folios 18 al 25 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 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 08 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICREDITOS** cuya pretensión es: “1. Se me retire de la base de datos de “Multicréditos”, 2. Se detenga en forma absoluta, contundente e inmediata, el envío de mensajes de texto y/o comunicados de cualquier tipo con la entidad financiera supramencionada (sic)”. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
  - 2- Que el número telefónico [NÚMERO 1], pertenece a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
  - 3- Que la señora [NOMBRE 1] recibió varios mensajes de texto de parte de Multicreditos. (Visible a folios 04 al 08 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como un hecho no probado:



1-La señora [NOMBRE 1] haya solicitado a Multicréditos la supresión de sus datos personales de la base de datos de los mismos.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que, Multicréditos al momento de la denuncia le remitía mensajes de texto ofreciendo sus productos, señala la denunciante que no ha tenido ningún tipo de relación comercial con esta entidad, no les ha solicitado apoyo económico ni consultado con ellos información alguna, por lo que desconoce cómo consiguieron su número de teléfono, en razón de que no lo ha suministrado. Por esta razón indica que el día 29 de mayo de 2020 devolvió la llamada a Multicréditos y expresó su deseo de ser retirada de la base de datos de los mismos de inmediato, ya que no tiene ningún interés, a lo que la señora que le atendió la llamada le indicó que haría el trámite correspondiente, sin embargo, le continuaron remitiendo mensajes de texto.

Por otro lado, ha indicado Multicreditos en su informe que la denunciante no demuestra de manera fehaciente cuantos mensajes de texto supuestamente se le han remitido, además que desconfía de la prueba en razón de ser copia simple, acepta que efectivamente la denunciante no es su cliente. Manifiesta que dentro de sus registros telefónicos no consta que la señora [NOMBRE 1] haya solicitado el retiro de las comunicaciones o que estuviera recibiendo comunicaciones comerciales de parte de Multicreditos, expone que no es cierto que se haya incluido el número de teléfono de la denunciante en una lista de envío de mensajes comerciales. Indica que, a su parecer la prueba aportada por la denunciante no es idónea en razón de tratarse de copias simples y que por esta razón duda de su legitimidad. Expone que, mediante esta denuncia, se da por enterado de la queja de la señora [NOMBRE 1] y procede a revisar y actualizar los datos de acuerdo a lo solicitado, indica finalmente que la denunciante no demuestra que exista una conducta abusiva e indiscriminada de su parte ya que dicha conducta no existe.

En primera instancia, con respecto a la prueba ofrecida y el alegato de denunciante sobre la invalidez de la misma, es importante aclarar 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, Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada.*

De la prueba aportada por la denunciante es claro y latente que Multicréditos ha remitido una serie de mensajes de texto a la señora [NOMBRE 1] con la finalidad de ofrecer productos, esto sin contar con el previo consentimiento informado de la misma, 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 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. 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.”. Por lo tanto, remitir publicidad vía mensajes de texto sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal es una práctica que contraviene la Ley No.8968, además de transgredir el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares, derecho contemplado en el art 4 de la Ley de marras que señala: **“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, actualizadas, complementadas o suprimidas, 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).*

Finalmente se ha de indicar que no se requiere que la conducta sea abusiva o reiterativa, pues, de conformidad con el principio de Autodeterminación Informativa supra citado, es el titular quien decide cuándo, cómo y quién puede dar tratamiento a sus datos personales, con las excepciones de ley. Así las cosas y visto lo todo lo anteriormente expuesto, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que los denunciados no dieron un adecuado uso a los datos personales de la denunciante, al remitir publicidad a la señora [NOMBRE 1] sin contar con el debido consentimiento informado, sin embargo, siendo que desde que Multicreditos tuvo conocimiento de la molestia de la denunciante procedió a la actualización de sus bases de datos, es que se tiene por cumplida la pretensión de la señora [NOMBRE 1]. 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, 4, 5, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **MULTICREDITOS**. Teniéndose ya por satisfecha 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