



**EXPEDIENTE: 187-10-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 193-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:32 horas del 02 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.** (en adelante **GESEL**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GESEL**, en la cual alega que la entidad denunciada ha enviado mensajes y realizado llamadas telefónicas a su número de teléfono celular para hacer gestión de cobro de una deuda de un familiar. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **582-2020** de las 11:00 horas del 29 de octubre de 2020, se previene a la denunciante demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que están enviando mensajes y haciendo llamadas, tal como recibo de pago de teléfono o comprobante de la compañía que presta el servicio. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de correo electrónico de fecha 27 de noviembre del 2020, la denunciante presenta la documentación solicitada en la resolución antes dicha. (Visible a folios 07 al 09 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **433-2021** de las 10:37 horas del 30 de setiembre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESEL**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 21 de octubre de 2021. (Visible a folios 10 al 12 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 26 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 13 al 15 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:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que la señora (**NOMBRE 1**) es la titular de los números de teléfono (**NÚMERO 1**) y (**NÚMERO 2**). (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora (**NOMBRE 1**), recibió un mensaje de texto y llamadas, relacionados con la gestión de cobro de deuda de un tercero. (Visible a folio 04 frente y vuelto del Expediente Administrativo).



**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como no demostrados los siguientes hechos:

1. Que los números de teléfono 41023799 y 63493665, le pertenezcan a la empresa Gesel.
2. Que el mensaje de texto y las llamadas recibidas, hayan sido realizadas por Gesel.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **GESEL**, lo siguiente: “(...) 1. Yo no tengo ninguna deuda con esas personas ni con ninguna otra entidad. 2. Mi parentesco con un familiar no les da derecho de acosarme con llamadas continuas a mi número personal ni el de mi negocio (**NOMBRE 1**) / (**NÚMERO 2**). 3. Las llamadas son constantes buscando información de un familiar que no tiene ninguna relación con mi persona. 4. Las múltiples veces que les he comunicado a los señores del Grupo Gesel que me quiten de su base de datos, se niegan y me indican que van a seguir haciéndolo. 5. La forma en que se han dirigido a mi persona cuando hago valer mi derecho de privacidad ha sido despectiva y con ánimo de más bien “asustarme” o “acosarme”. Por tal motivo, en su pretensión expresamente solicita: “1. Que se me quite de cualquier base de datos que YO no he AUTORIZADO. 2. Que dejen de molestarme constantemente a mi número personal y el de mi trabajo. 3. Que si siguen así, tendré que hacer una denuncia penal contra daños y perjuicios.”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Gesel, indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **Respecto a la pretensión de la actora, me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal. No obstante, en virtud de querer reconocer dentro de nuestras posibilidades su derecho a la autodeterminación informativa, nos comprometemos a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra. Es así como cumplimos con nuestro deber de respuesta contemplado en el artículo 20 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y a la vez, gestionamos de esta forma la petición del titular del derecho de acuerdo a nuestras facultades. (...)**”.

Es importante aclarar a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, 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. (...). 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. (...)**”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso por parte de la



denunciada ni resolver temas relacionados con daños y perjuicios. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre este asunto. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas por la denunciante, se logra demostrar que la señora (**NOMBRE 1**) es la titular de los números de teléfono (**NÚMERO 1**) y (**NÚMERO 2**), según comprobante y recibos telefónicos aportados dentro del expediente. Asimismo, se tiene que la señora (**NOMBRE 1**), recibió un mensaje de texto y llamadas, relacionados con la gestión de cobro de deuda de un tercero. No obstante, no se logra comprobar por parte de la denunciante que los números de teléfono 41023799 y 63493665, le pertenezcan a la empresa Gesel, ni que el mensaje de texto y las llamadas recibidas, hayan sido realizadas por esta empresa. Al respecto, se aclara a la denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba al denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que sobre este particular establecen: “(...) Artículo 60. **Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) g) Las pruebas documentales o pertinentes; (...) j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia. (...). (...) 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; 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). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).

Por lo anteriormente expuesto, se declara sin lugar la denuncia interpuesta contra **GESEL**, no obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la señora (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y que, además, no cuentan con bases de datos que contenga algún dato personal de la denunciante. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**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 del Reglamento a la citada Ley: “**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. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que, a la fecha de contestación de la presente denuncia, se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y que, además, no cuentan con bases de datos que contenga algún dato personal 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 trámites de procesos sumarios.

### **POR TANTO**

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

**1-** Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**

**2-** No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la señora (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y que, además, no cuentan con bases de datos que contenga algún dato personal de la denunciante.

**3-** Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados 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*

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García