



EXPEDIENTE: 188-10-2020-DEN

RESOLUCION N° 194-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:36 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 de texto y de voz y ha realizado llamadas telefónicas a sus hermanos y a su mamá, para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **583-2020** de las 12:00 horas del 29 de octubre de 2020, se previene al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al que están enviando mensajes y haciendo llamadas, así como el de los terceros interesados, tal como recibo de pago de teléfono o comprobante de la compañía que presta el servicio. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 26 de noviembre del 2020, el denunciante presenta la documentación solicitada en la resolución antes dicha. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **410-2021** de las 8:00 horas del 24 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 01 de octubre de 2021. (Visible a folios 17 al 19 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 06 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 20 al 22 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 el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número de teléfono (**NÚMERO 1**). (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor (**NOMBRE 3**), es el titular del número de teléfono (**NÚMERO 2**). (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
3. Que una funcionaria de la entidad denunciada envió un mensaje al denunciante, amenazando con notificar a sus familiares sobre el proceso de cobro de su deuda, en caso de no brindar respuesta. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).



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

1. Que la entidad denunciada haya realizado llamadas o haya enviado mensajes de texto o de voz a los familiares del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **GESEL**, lo siguiente: “(...) 1. Amenazas y acoso a mis Hermanos (a) Madre Preocupada. 2. Amenazas porque van a mandar un Perito, Propiedad. 3. Le dan información a mis hermanos (a) de la Deuda. 4. Mensaje en Whassap (sic), teléfono, voz intimidando Hermanos a mí. 5 llamadas a mis Hermanos (a) amenazantes. 6. Madre y Hermano padecen corazón inperensos (sic). 7. Llama amenazas Perito llegar a la casa. 8. Propiedad Herencia. 9. Madre Asustada psicológicamente (sic).”. Por tal motivo, en su pretensión expresamente solicita: “(...) Solicito que dejen de amenazar, con llamadas y mensaje de texto, acosos a mis hermanos y madre que está con un cortapacio (sic) en el corazón y esta psicológicamente preocupada y (sic) indignación (sic) daños y perfusios (sic) (...)”. 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 del actor en cuanto a suprimir los números de teléfono que registren a su nombre, al corresponder actualmente a familiares, 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 con el señor (NOMBRE 1), 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 al 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 Prodhav, 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, amenazas o intimidación por parte de la denunciada, ni resolver temas relacionados con el reconocimiento de daños y perjuicios. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias



judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos asuntos. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas por el denunciante, se logra demostrar que el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número de teléfono (**NÚMERO 1**) y el señor (**NOMBRE 3**), es el titular del número de teléfono (**NÚMERO 2**), según comprobantes y recibos telefónicos aportados dentro del expediente. Por otra parte, no se comprueba que la entidad denunciada haya realizado llamadas o haya enviado mensajes de texto o de voz a los familiares del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante, no obstante lo anterior, se tiene por demostrado que una señora llamada (**NOMBRE 4**), quien se identifica como funcionaria del Depto Contable de Gesel Abogados, envió un mensaje al denunciante, **amenazando con notificar a sus familiares sobre el proceso de cobro de su deuda**, en caso de no brindar respuesta. En este sentido, es importante reiterar, como en otras ocasiones se le ha indicado a esta empresa que, dicha actuación violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al **Principio de Adecuación al Fin**, que señala el artículo 6, apartado 4 de la Ley No. 8968, que reza: ***“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”***, así como del **Principio de consentimiento informado**, que se expone en el artículo 5 de dicho cuerpo normativo. Lo anterior, por cuanto la acción de contactar a terceras personas, ya sean familiares, vecinos, conocidos, lugar de trabajo, etc, para hacer gestión de cobro de una deuda de un deudor, sólo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto, se realice únicamente a los medios de contacto personales del deudor o bien contando con el consentimiento informado de la titular de ese dato, bajo los términos de la Ley No. 8968. Debe quedarle claro a la entidad denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los deudores o clientes, y por ende utilizar por parte de esa empresa para hacer gestión de cobro, **son sus números telefónicos (habitación y celular), correo electrónico de uso personal**, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, amenazar con contactar a terceros o familiares, los cuales no pueden ser contactados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el debido consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de **hacer gestión de cobro ante terceros, es una acción contraria a la Ley N° 8968**. Por lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **GESEL**, teniéndose por satisfecha la pretensión del señor (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico con el denunciante y a los números registrados a nombre de sus familiares, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y, además, señalan que no cuentan con bases de datos que contengan algún dato personal del denunciante o de sus familiares. 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 con el denunciante y sus familiares, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y en donde, además, señalan que no cuentan con bases de datos que contenga algún dato personal de éste o de sus familiares. 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.*

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 **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**
- 2-** Se tiene por satisfecha la pretensión del señor (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico con el denunciante y sus familiares, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra y en donde además señalan que, no cuentan con bases de datos que contenga algún dato personal del denunciante ni de sus familiares.
- 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