



EXPEDIENTE: 256-11-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 264-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 17 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **ADT SECURITY SERVICES S.A.** (En adelante **ADT**)

RESULTANDO

- 1-** Que en fecha 15 de noviembre de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **ADT SECURITY SERVICES S.A.** cuya pretensión indica que: *“1. Solicito que se le ordene a ADT Security Services S.A (...) eliminar totalmente y de forma definitiva mi correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) y cualquier dato que tenga de mi persona (...) de su base de datos, porque sin mi consentimiento han utilizado mi correo electrónico durante mas (sic) de un año para pretender notificar a una tercera persona (...)”*. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **628-2021** de fecha 08:15 horas del 10 de diciembre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a ADT, a fin brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 18 de enero de 2022. (Visible a folios 22 al 24 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 21 de enero de 2022, el señor **[NOMBRE 2]**, como representante legal de **ADT**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**628-2021** supra citada. (Visible a folios 18 al 21 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1.** Que en fecha 15 de noviembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **ADT SECURITY SERVICES S.A.**, cuya pretensión indica que: *“1. Solicito que se le ordene a ADT Security Services S.A (...) eliminar totalmente y de forma definitiva mi correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) y cualquier dato que tenga de mi persona (...) de su base de datos, porque sin mi consentimiento han utilizado mi correo electrónico durante mas (sic) de un año para pretender notificar a una tercera persona (...)”*. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que en fechas 02 de agosto, 14 de agosto y 09 de noviembre de 2020, 14 de junio, 10 de agosto, 22 de octubre, 05 y 09 de noviembre de 2021 la señora **[NOMBRE 1]** recibió correos electrónicos de parte de ADT. (Visible a folios 04 al 21 del Expediente Administrativo).



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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que en el año 2020 contactó a **ADT**, ya que tenía interés en una cotización para que le instalaran varias cámaras de vigilancia, indica que le han solicitado su número telefónico para realizarle una llamada, posteriormente la contactó un colaborador a lo que la denunciante le solicitó que le remitiera a su correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) el contrato que tendría que firmar para poder leerlo y tomar su decisión. Expone que ese mismo día, el colaborador de **ADT** le realizó una visita, y la señora [NOMBRE 1] le comentó a este que un conocido suyo estaba interesado en contratar el servicio de sistemas de seguridad. Manifiesta que finalmente decidió no contratar los servicios de **ADT**. Tiempo después en fecha 02 de agosto de 2020, recibió un correo electrónico de parte de **ADT** para una tercera persona, a lo que la denunciante llamó al denunciado e informo lo que le había sucedido, a lo que le indicaron que procederían a liminar su correo electrónico. Posteriormente en fecha 14 de agosto de 2020 nuevamente recibió un correo de parte de **ADT** para la misma tercera persona cobrando un saldo, por lo que señala que volvió a llamar a **ADT** y además respondió el correo que le había ingresado indicando su disconformidad, además, en esta ocasión se puso en contacto con el colaborador de **ADT** solicitando una explicación por estos correos que estaban ingresando para una tercera persona, la respuesta del colaborador fue que como este tercero no tenía correo electrónico y cuando se firmó el contrato esto era parte de los requisitos, el colaborador de **ADT** consideró que no había ningún problema en utilizar el correo electrónico de la señora [NOMBRE 1], por lo que la denunciante le indicó que si era un problema ya que no había brindado su correo para recibir notificaciones de nadie, por lo que solicitó la eliminación de su correo. Señala que en fechas 09 de noviembre de 2020, 14 de junio, 22 de octubre, 05 de noviembre y 09 de noviembre de 2021 nuevamente recibió correos electrónicos de **ADT** con la misma finalidad de contactar a una tercera persona. Por su parte ha indicado **ADT** que, hace constar que el correo de la denunciante ha sido eliminado de toda base de datos de **ADT**, además, señala que la señora [NOMBRE 1] a la fecha de presentación del informe no contaba con ningún tipo de producto o servicio por lo que no contaba con ningún otro dato personal de la misma.

Del estudio de los autos se desprende de los mismos que efectivamente se ha utilizado el correo electrónico de la señora [NOMBRE 1] con la finalidad de contactar a una tercera persona, y sin contar con el debido consentimiento informado de la misma, la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No.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.”. Según lo indicado por la denunciante, ha brindado su correo para que se le remitiera información de su interés, sin embargo, se ha tomado este mismo correo para ser asignado a la cuenta de otra persona ya que este tercero no poseía un correo electrónico, es evidente que este tipo de práctica no tiene ningún asidero legal, ya que tomar el dato personal de una persona para ser asignado a otra contraviene lo indicado por la Ley de rito. Llama poderosamente la atención, a esta autoridad, la cantidad de ocasiones que la denunciante tuvo que solicitar la supresión de los datos personales, no puede ser que una empresa después de años de haber entrado en vigencia la Ley N° 8968, la cual fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 05 de setiembre de 2011, y en octubre de 2012, se publica el reglamento a la ley, siendo que desde su entrada en vigencia es referente de la protección de los datos personales de los habitantes, surgiendo con las normas, las obligaciones de los responsables de las bases de datos personales, en la creación los respetivos protocolos de actuación y medidas de seguridad, necesarios para el debido*



cumplimiento del derecho fundamental de autodeterminación informativa de los ciudadanos; ya que de las pruebas aportadas a los autos, se logra desprender que se está ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, figura regulada en el artículo 7 parte segunda de la Ley No.8968 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 la denunciante solicita que se suprima toda aquella información que no ha autorizado sea utilizada por una tercera persona, además de que no ha brindado su consentimiento. Se debe de indicar a **ADT** que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa y como es en el caso que nos ocupa poseer el consentimiento informado del titular de los datos personales para hacer uso de ellos y respetar las solicitudes que realicen los titulares de los datos personales en relación a los mismos. Finalmente, siendo que ha indicado **ADT** en su informe que procedió a eliminar los datos personales de la denunciante de sus bases de datos, hecho que se tiene como probado en razón de que el informe rendido por el denunciante tiene carácter de declaración jurada esto de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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 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); por lo que analizado el presente proceso de protección de derechos, las pruebas que constan en el expediente y las regulaciones de la ley, lo procedente declarar con lugar la denuncia interpuesta, aunque se haya satisfecho lo solicitado por la denunciante, siendo que se logra demostrar que efectivamente se dio un tratamiento de datos no autorizado por la titular, o sea, sin contar con el debido consentimiento informado, siendo un deber ordenar al **ADT**, contar con las medidas de seguridad y los protocolos de actuación necesarios para asegurar el debido respeto del derecho de autodeterminación informativa, en este caso, cuando se realiza la solicitud de supresión o eliminación efectiva de los datos solicitados desde el primer momento en que se gestionó, y aunque



se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, por lo que, **ADT** deberá presentar el procedimiento interno, documentado, que debe integrar sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad para que las titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales. 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 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **ADT SECURITY SERVICES S.A.** Teniendo por satisfecha la pretensión de la denunciante.

2- Se ordena a ADT presentar el procedimiento interno, documentado, con que cuenta sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, para que los titulares de datos personales, puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales, en un plazo de 10 días hábiles, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados en un plazo de un mes calendario; lo cual deberá ser comunicado tanto a esta Agencia como a la señora **[NOMBRE 1]**.

3- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

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