



EXPEDIENTE: 278-12-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 268-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:00 horas del 17 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GRUPO NACIÓN GN S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que en fecha 09 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GRUPO NACIÓN GN S.A.** (en adelante Grupo Nación), cuya pretensión es que: “(...)Se respete mi derecho a suprimir cualquier dato relacionado a mi persona (incluyendo cedula, nombre, correos electrónicos, teléfonos, u otros) dentro de las bases de datos de Grupo Nación G N Sociedad Anónima o sus subsidiarias. Con ello, no volver a recibir ninguna comunicación en representación de Grupo Nación G N.(...)”. (Visible a folios 01 al 30 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **022-2022** de fecha 12:40 horas del 19 de enero de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Grupo Nación, 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 31 de enero de 2022. (Visible a folios 31 y 33 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 03 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado de Grupo Nación, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**022-2022** supra citada. (Visible a folios 34 al 40 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 09 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GRUPO NACIÓN GN S.A.** (en adelante Grupo Nación), cuya pretensión es que: “(...)Se respete mi derecho a suprimir cualquier dato relacionado a mi persona (incluyendo cedula, nombre, correos electrónicos, teléfonos, u otros) dentro de las bases de datos de Grupo Nación G N Sociedad Anónima o sus subsidiarias. Con ello, no volver a recibir ninguna comunicación en representación de Grupo Nación G N.(...)”. (Visible a folios 01 al 30 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que en fechas 09 de julio, 22 de setiembre, 12 de octubre de 2020 y 09 de diciembre de 2021 el señor [NOMBRE 1] recibió a su correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) información publicitaria de parte de Grupo Nación. (Visible a folios 06 al 28 del Expediente Administrativo).



3. Que en fecha 08 de julio de 2020, el señor [NOMBRE 1] remitió una solicitud de supresión de datos personales a Grupo Nación. (Visible a folio 29 del Expediente Administrativo).
4. Que desde que Grupo Nación tuvo conocimiento de la denuncia interpuesta por el señor [NOMBRE 1] procedió a eliminar el correo electrónico [\[CORREO 1\]](#). (Visible a folio xx del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que el día 08 de julio de 2020 envió a Grupo Nación mediante correo electrónico a la dirección [\[CORREO 2\]](#) una solicitud de eliminación de cualquier dato relacionado a su persona dentro del plazo establecido por la legislación vigente, señala que Grupo Nación responde a esta solicitud con el número de caso 0017443 en fecha 09 de julio de 2020 indicándole que se realizó la solicitud realizada. Continúa indicando que el día 22 de setiembre de 2020 recibió un correo electrónico de Grupo Nación desde la dirección [\[CORREO 3\]](#) por lo que remitió un correo a la dirección [\[CORREO 2\]](#) solicitando una aclaración ya que en el correo de resolución del caso 0017443 del día 09 de julio de 2020 se le había indicado que se había procedido conforme. Señala que el día 12 de octubre de 2020 recibió nuevamente un correo electrónico de la dirección [\[CORREO 3\]](#), por lo que nuevamente solicita una explicación de Grupo Nación. Continúa manifestando que en fecha 09 de diciembre de 2021 recibió un nuevo correo de parte de Grupo Nación. Finaliza indicando que Grupo Nación no ha respetado su derecho de suprimir cualquier dato relacionado a su persona luego de utilizar los mecanismos correspondientes e indicados en su política de privacidad.

Ha manifestado Grupo Nación en su informe que, en fecha 08 de julio de 2020 recibió la solicitud del denunciante, por lo que en cumplimiento de la gestión procedió dentro del plazo de Ley a eliminar el correo del señor [NOMBRE 1] y su información, sin embargo, señala que la solicitud del denunciante no se precisó la voluntad de que también se eliminara la cuenta del dominio Gmail.com. Reitera que procedió a eliminar los datos del denunciante dentro del plazo de Ley. Acepta que el denunciante recibió en fecha 22 de setiembre de 2020 un correo electrónico de la dirección [\[CORREO 3\]](#), sin embargo, lo recibió al correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) que no había sido comprendido dentro de su solicitud del 08 de julio de 2020, repite que procedió a eliminar también el correo electrónico dominio Gmail.com del denunciante. Replica que desde que recibió la solicitud de supresión de datos personales del señor [NOMBRE 1] en fecha 08 de julio de 2020 procedió a eliminar de sus registros la dirección de correo electrónico [\[CORREO 4\]](#), y con respecto a la cuenta [\[CORREO 1\]](#) que se encontraba suscrita digitalmente a los periódicos “La Nación” y “El Financiero” desde marzo de 2019, razón por la cual contaba con el registro de esta dirección electrónica, insiste en que tuvo noticia de la presente denuncia procedió a eliminar este correo electrónico dominio Gmail.com. Redunda señalado que, en vista de que el denunciante no había sido preciso con respecto a su voluntad de que se eliminara igualmente la dirección de gmail.com se conservó la misma, pero en cuanto tuvo conocimiento de esta denuncia procedió a eliminar la cuenta.

En primer lugar se debe indicar que no es de recibo para esta Agencia la indicación de Grupo Nación de que no suprimió por completo los datos personales del denunciante en razón de que este



no manifestó su voluntad expresa de eliminar la cuenta dominio “Gmail.com”, ya que de la correcta lectura de la solicitud del señor [NOMBRE 1] se desprende claramente que desea se elimine cualquier dato personal que se encuentre en la base de datos de Grupo Nación, por lo tanto, no resulta razonable conservar datos personales del señor [NOMBRE 1] tras la mencionada solicitud. La Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No.8968 indica en su artículo 5 parte segunda, “**ARTÍCULO 5.-** (...) 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. (...)*” (Resaltado no es del original). Así mismo señala el Reglamento a la Ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 7 y 8 lo siguiente: “**Artículo 7. De la revocación.** *En cualquier momento, el titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, para lo cual el responsable deberá establecer mecanismos expeditos, sencillos y gratuitos, que permitan al titular revocar su consentimiento. Artículo 8. Trámite de la revocación.* *El responsable de la base de datos, ante la presentación de la solicitud de revocación del consentimiento, contará con un plazo de cinco días hábiles a partir del recibido de la misma, para proceder conforme a la revocación. Asimismo, dentro del mismo plazo de cinco días hábiles, deberá informarles de dicha revocación a aquellas personas físicas o jurídicas a quienes haya transferido los datos, mismas que deberán proceder en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación a ejecutar la revocación del consentimiento.*”. Según lo dicho por el denunciante, remitió una solicitud de supresión de datos personales al denunciado donde indicó de manera expresa se suprimieran todos los datos personales que consten dentro de las bases de datos de Grupo Nación, por lo que es evidente que se trata de una revocación del consentimiento informado, por lo que, según lo indicado por el articulado supra mencionado, lo procedente es proceder de conformidad con lo solicitado por el titular de los datos personales.

Del caso bajo estudio y 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), Se debe de indicar a Grupo Nación 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 respetar la voluntad de los titulares de los datos personales con respecto al tratamiento de los mismos. Finalmente, siendo que ha indicado Grupo Nación en su*



informe que procedió a eliminar los datos personales del denunciante por completo 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 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), es que se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, así las cosas, se declara con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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 **GRUPO NACIÓN GN S.A.** Teniendo por satisfecha la pretensión de la denunciante.
- 2- 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