



**EXPEDIENTE: 257-11-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 271-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 14:00 horas del 17 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MEXPRESS**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de noviembre de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MEXPRESS** cuya pretensión es: *“Lo único que pedimos es que nos dejen en paz, ya no queremos que nos envíen (sic) mensajes”*. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**578-2021** de las 08:17 horas del 24 de noviembre de 2021, se previene a la denunciante demostrar mediante documento idóneo que los afectados son titulares de los teléfonos a los que se han realizado llamadas y/o enviado mensajes y aportar la dirección física exacta de MExpress. Dicha resolución se notificó a la denunciante en fecha 26 de noviembre de 2021. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 02 de diciembre de 2021 la señora [NOMBRE 1] presentó una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**578-2021** supra indicada. (Visible a folios 07 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **627-2021**, de las 08:10 horas del 10 de diciembre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a MExpress en fecha 19 de enero de 2022. (Visible a folios 14 y 16 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 24 de enero de 2022 el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado de CM Barre Precios S.A. (MExpress) contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**627-2021** supra indicada. (Visible a folios 17 al 21 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**

Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

**I- HECHOS PROBADOS:** Se tienen como hechos probados:

- 1.** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de noviembre de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MEXPRESS** cuya pretensión es: *“Lo único que pedimos es que nos dejen en paz, ya no queremos que nos envíen (sic) mensajes”*. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que el número telefónico 8869-6111 es de titularidad de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).



**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:

1-Que los mensajes de texto aportados como prueba hayan sido remitidos a la señora [NOMBRE 1] a su número de teléfono personal.

**III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: Falta de derecho:** Al respecto cabe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada *“Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.”*. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que se ha realizado un inadecuado uso de sus datos personales, por lo que si la parte considera que se ha vulnerado algún derecho suyo, y se ha demostrado que la parte se encuentra legitimada para proceder esta Agencia tiene la potestad legal de conocer sobre la denuncia y resolver como en derecho corresponda. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés del denunciante en que se conozca sobre el presente caso, esto en razón de que considera que se han vulnerado sus datos personales. Así las cosas, se rechazan de plano las excepciones incoadas.

**IV SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta la denunciante en su escrito que desde el día 26 de octubre de 2021, MExpress le ha enviado mensajes por un proceso de cobro judicial de un tercero, en el cual ella y sus hermanos no tienen ningún tipo de participación, ya que los mencionados mensajes de texto les llegan a estos también. Por lo que llamó a la empresa y les dijo que por favor no le remitieran más mensajes de texto, a lo que le han contestado que debía llenar un “papel”.

Por su parte ha indicado MExpress que, ha indicado la denunciante que es objeto de acoso telefónico por parte del denunciado y se aportan como prueba dos mensajes de texto, donde se lee que la empresa MExpress realiza una gestión de cobro supuestamente al número telefónico de la señora [NOMBRE 1], lo cual considera no es prueba válida ya que no se desprende de la prueba el número al que están ingresando los mensajes de texto, además no se observa la fecha exacta de los mensajes y tampoco aporta las firmas de los otros afectados que reciben los mensajes de cobro. Manifiesta que no consta dentro de la prueba alguna gestión ante esta empresa donde oficialmente ella haya notificado a la misma sobre los mensajes que supuestamente le han ingresado, para que la empresa haga la investigación y las modificaciones internas que correspondan. Refiere que el “reglamento de la Prodhab” establece varios formularios para estos fines, por lo que considera que el debido proceso no fue seguido por la señora [NOMBRE 1] al no presentar la queja por escrito a la empresa por el supuesto acoso recibido. Señala que no tiene lógica enviar mensajes de cobro a un tercero que no tiene injerencia en el pago de la deuda. Señala que no se ha respetado el debido proceso, ya que la señora [NOMBRE 1] no ha acudido de previo a MExpress a gestionar una solicitud de supresión de datos personales, por lo que la denunciante no demuestra que de manera



injustificada se haya violentado su derecho de autodeterminación informativa. Considera que, de acuerdo a los principios generales del derecho, como el de transparencia, lealtad procesal, debido proceso e igualdad ante la ley, se le ha indicado que el informe rendido debe darse bajo declaración jurada, y por otra parte la denunciante no deja constancia de la veracidad de lo denunciado, por lo que considera no hay una obligatoriedad de indicar que lo denunciado se hace bajo fe de juramento, con lo cual considera no existe un equilibrio procesal.

En primer lugar, se debe aclarar a MExpress que las competencias legalmente establecidas por la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en el artículo 16 que claramente 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. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. 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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”*, tras lo anterior es claro que dentro de las competencias de esta Agencia **no** se encuentra el conocimiento de la figura del “Acoso Telefónico”, argumento que es recurrente dentro del informe que ha presentado MExpress sin hacer mayor referencia alguna al tema de tratamiento de datos personales de la señora [NOMBRE 1], que es el tema de competencia directa de esta Agencia. Por lo tanto, se le especifica a su representante que dentro de esta resolución únicamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todo tema ajeno a esto no se tomará en consideración.

Con respecto al decir del denunciado que no existe una proporcionalidad por parte de esta Agencia al exigirle a la parte denunciada que su informe sea rendido bajo declaración jurada y a la parte denunciante no, la Ley No.8968 y su Reglamento no contemplan esta posibilidad en ninguno de sus numerales, si se realiza una adecuada lectura del artículo 24 de la Ley de marras que indica:



**“ARTÍCULO 24.- Denuncia.** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.*” y del artículo 58 del Reglamento a la Ley de rito que indica: **“Artículo 58. Inicio del procedimiento de Protección de Derechos.** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Agencia, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa, establecidas por la Ley y el presente Reglamento. (...)*”, se desprende de los mismos que no es necesario que la parte denunciante presente su denuncia bajo declaración jurada, por lo tanto, apegados al principio de legalidad que rige a la administración pública, regulado en los artículos 11 de la Constitución Política: **“ARTÍCULO 11.-Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”** (Resaltado no es del original), y 11 de la Ley General de la Administración Pública: **“Artículo 11.- 1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.”** (Resaltado no es del original), tras lo anterior es evidente que esta instancia no puede hacer distinciones donde la Ley no las hace, y no puede exigir requisitos donde la Ley no los exige, por otro lado, en relación a los informes rendidos por las partes denunciadas ha indicado la norma en los artículos 25 de la Ley No.8968 **“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), y 67 del reglamento a dicha 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. (...)*” (Resaltado no es del original). Por lo tanto, no resulta desproporcionado que se solicite el informe al denunciado, sea MExpress en este caso, que sea rendido bajo declaración jurada, ya que tanto la Ley No.8968 como su Reglamento exigen esta formalidad.

Además, con relación a las firmas de las otras partes afectadas que alega el denunciado, es evidente que la señora [NOMBRE 1] está actuando en forma personal, exigiendo sus derechos, por lo que la misma se encuentra debidamente legitimada para proceder de la manera que lo ha hecho, como se ha explicado líneas arriba.





Con respecto a las faltas al debido proceso que señala MExpress debe de indicarse que, si bien es cierto, el artículo 59 inciso g del Reglamento a la Ley de marras señala como causal para interponer la denuncia: “*Se niegue injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco*” es claro que no es la única causal que existe, ya que de la correcta lectura del artículo se desprende además la causal del inciso c) que indica: “*Se recolecten, almacenen, transmitan o de cualquier otra forma empleen datos personales sin el consentimiento informado y expreso del titular de los datos*”, la cual podría encajar dentro de lo que se conoce en el presente procedimiento, vemos que las causales que contiene el mencionado artículo son varias y no se habla que para interponer una denuncia deba cumplirse con todas las causales, sino que es necesario que la parte considere se violente su derecho para que se pueda interponer formal denuncia. Además, no señala la Ley ni el reglamento la obligatoriedad de que la parte acuda en primera instancia a la empresa como requisito indispensable para interponer la denuncia, ya que el artículo 60 inciso d) del Reglamento a la Ley No8968 indica: “**Artículo 60. Requisitos de la denuncia. La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: d) Copia de la solicitud del ejercicio de derechos que corresponda, así como copia de los documentos anexos para cada una de las partes, de ser el caso**” (Resaltado no es del original), lo cual deja abierta la interpretación y la posibilidad de la parte de acudir o no de previo a la empresa denunciada a solicitar la supresión de datos personales o bien de interponer la denuncia correspondiente sin este paso.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que de la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a MExpress por tratamiento inadecuado a sus datos personales, si bien es cierto la señora [NOMBRE 1] aporta una serie de mensajes de texto donde se nota que se está realizando gestión de cobro al señor [NOMBRE 1], no queda claro a esta Agencia que se hayan remitido estos mensajes a la denunciante y además, no consta la fecha del envío de estos mensajes, el Reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: “**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.**” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “**Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.**”. “**Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.**”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “**41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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 resaltado y subrayado no corresponde al



original). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **irrefutable** que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado. La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: “**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.**” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 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, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.**”. (Subrayado y resaltado no es de los originales). Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin 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 1, 2, 4, 8, 11, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **MEXPRESS**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que 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