



EXPEDIENTE: 189-09-2022-DEN

RESOLUCION N° 321-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 11 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra la **UNIVERSIDAD FIDÉLITAS**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de setiembre de 2022, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL** cuya pretensión es: “*Solicito que se le ordene al denunciado borrar mis datos personales de su base de datos, cesar las llamadas y mensajes de whatsapp mortificantes (...)*”. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **561-2022**, de las 11:00 horas del 13 de octubre de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a la Universidad Fidélitas en fecha 16 de noviembre de 2022. (Visible a folios 20 y 23 del Expediente Administrativo).
- 3- Que una vez transcurrido el tiempo para presentar lo prevenido mediante resolución N° **561-2022** supra indicada, la denunciada no presentó el informe correspondiente.
- 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

Del examen de los autos, se observa que la Universidad Fidélitas no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: “***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.***” Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera 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 en fecha 30 de abril de 2020, la señora [NOMBRE 1] remitió una solicitud de supresión a la Universidad Fidélitas al correo [CORREO 1]. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
2. Que en fechas 24 de agosto, 05 de setiembre, 24 de octubre, 15 de noviembre de 2022 y 16 de marzo de 2023, la señora [NOMBRE 1] recibió publicidad de la Universidad Fidélitas a su correo electrónico [CORREO 2]. (Visible a folios 08, 12, 16, 22, 24 y 31 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que los mensajes de texto que aporta la señora [NOMBRE 1] como prueba hayan sido remitidos a un número telefónico que sea de su titularidad.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante en su escrito que en el año 2019 fue estudiante de la Universidad Fidélitas, por motivos personales a partir del mes enero de 2020 no fue más estudiante de la mencionada universidad, sin embargo, le continuaban llegando de forma masiva los correos y mensajes de WhatsApp publicitarios, por lo que les indicó en diversas oportunidades que no deseaba recibir dicha información. Indica que se hizo caso omiso a su solicitud, por lo que completó un “Formulario para ejercer el Derecho de Rectificación y o Supresión de Datos Personales” y lo remitió al encargado de asuntos informáticos de la institución, el cual le confirmó recibido mediante confirmación de lectura y posteriormente mediante un nuevo correo electrónico, sin embargo, no se procedió con su solicitud.

Vistos los argumentos y la prueba presentada por la denunciante, se tiene que efectivamente ha existido una transgresión al derecho fundamental de la Autodeterminación Informativa, regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales el cual 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.*”, esto en razón de que la señora [NOMBRE 1] ha solicitado de forma escrita a la universidad denunciada que se proceda con la supresión de sus datos personales, derecho contemplado en el artículo 7 parte segunda de la Ley No.8968 que expresamente señala: “**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), sin embargo, se ha hecho caso omiso de lo solicitado. Por lo tanto, continuar con la remisión de información publicitaria al correo de la denunciante, pese a su solicitud de supresión de datos personales, se violenta el principio de calidad de la información en su modalidad de actualidad, exactitud y adecuación al fin, contemplado en el artículo 6 de la Ley de marras: **“ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información.** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.- Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. (...). **3.- Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. **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.”(Resaltado no es del original), lo anterior a causa de que, al solicitar la señora [NOMBRE 1] la supresión completa de sus datos personales, los mismos han perdido actualidad, exactitud y no poseen la adecuación al fin para la cual fueron recolectados, aun con más razón si la denunciante ni siquiera estudia en la universidad denunciada, por lo que continuar con la remisión de publicidad se configura en un acto contrario a lo estipulado por la Ley de rito. Así las cosas, lo procedente es ordenar a la Universidad Fidélitas que suprima por completo los datos personales de la señora [NOMBRE 1], y abstenerse de remitir a la misma cualquier tipo de información sea publicitaria o de cualquier otra índole a la misma, esto debe comunicarse tanto a esta Agencia como a la denunciante en un plazo de **DÍEZ DÍAS HÁBILES**. Además, se ordena a la Universidad Fidélitas 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 realizar la solicitud de supresión o eliminación efectiva de los datos solicitados desde el primer momento en que se gestionó, por lo que, la universidad denunciada 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. Finalmente, es menester hacer un llamado de atención a esta empresa para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior



tratamiento de datos personales de los estudiantes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas. 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, 6, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra la **UNIVERSIDAD FIDÉLITAS.**

2- Se ordena a la Universidad Fidélitas suprimir por completo los datos personales de la señora **[NOMBRE 1]**, y abstenerse de remitir a la misma cualquier tipo de información sea publicitaria o de cualquier otra índole a la misma, esto debe comunicarse tanto a esta Agencia como a la denunciante en un plazo de **DÍEZ DÍAS HÁBILES.**

3- Se ordena a la Universidad Fidélitas 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.

4- 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