



EXPEDIENTE: 146-07-2021-DEN

RESOLUCION N° 343-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 13:25 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES EMPRESARIALES S.A.** (en adelante **Gesel**).

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de julio de 2021, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra Gesel, en la cual manifiesta que dicha empresa, ha realizado llamadas telefónicas y enviado mensajes de texto, haciendo gestión de cobro de deudas a nombre de terceras personas de la empresa Simán, asimismo alega que ha solicitado la supresión de sus datos personales ante la denunciada, sin embargo hacen caso omiso y continúan con los mensajes y llamadas de cobro. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **373-2021** de las 09:38 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante, a efecto de que señale expresamente el número telefónico al que han realizado llamadas y enviado mensajes de texto, así como demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al cual se han realizado llamadas y enviado mensajes de texto, por parte de la denunciada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 16 de setiembre de 2021, la denunciante aporta la información y documentación requerida en la resolución señalada en el punto anterior. (Visible folios 14 al 19 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **454-2021** de las 10:00 horas del 14 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONES EMPRESARIALES S.A.**, 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 21 de octubre de 2021. (Visible a folios 20 al 22 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 26 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, por parte del señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 23 al 25 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 la señora (**NOMBRE 1**), es la titular del número de teléfono (**CELULAR 1**). (Visible a folios 14 al 19 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciante fue contactada por la empresa Gesel Abogados, para hacer gestión de cobro de deudas de terceras personas. (Visible a folios 05 al 11 y 24 del Expediente Administrativo).
3. Que la denunciante, solicitó la supresión de sus datos personales ante Gesel Abogados. (Visible a folios 03, 04, 08 al 11 del Expediente Administrativo).



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

1. Que Gesel, cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso de sus datos personales.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **Gesel**, en lo que nos interesa lo siguiente:

*“(...) 1. El 08 de febrero recibo un cobro por parte de GESEL ABOGADOS, inmediato indico que es un cobro erróneo y procedo con la solicitud de eliminación de mis datos. 2. Entre el 08 de febrero y el 26 de mayo sigo recibiendo mensajes de voz haciendo el cobro de las cuentas de (**NOMBRE 3**) y (**NOMBRE 4**). Posterior a cada mensaje hice una gestión en GESEL solicitando eliminación de mis datos. 3. El 26 de mayo logré comunicarme con doña (**NOMBRE 5**) (Operaciones de SIMAN) e hicimos una conferencia con el departamento de TI de GESEL donde nos confirman quedan eliminado mis datos. a. En esta llamada le hago a doña (**NOMBRE 5**) la observación de que SIMAN no verifica datos ya que nunca recibí una llamada de ellos para verificar si yo conocía a estas personas. Ella indica que solo se usan en caso de cobro. 4. El 25 de junio vuelvo a recibir un cobro de GESEL, procedo a descargar los formularios de PROHAB (sic) solicitando SUPRIMIR mis datos, no obtuve respuesta de GESEL, solamente una carta de SIMAN el 06 de julio después de hacer mucha presión para la carta ya que SIMAN indica que no dan ese tipo de documentos. 5. El día 16 de julio vuelvo a recibir un cobro de GESEL. (...)”.* Por tal motivo, solicita en sus pretensiones, lo siguiente: *“(...)1. Que sean eliminados definitivamente mis datos del Bufete Gesel. 2. Un documento firmado por GESEL donde me aseguren no volver a contactarme para cobro de las personas antes descritas. 3. Indemnización por daños psicológicos causados a mi persona por los meses de acoso injustificado. (...)”.*

Por otra parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal de Gestiones Empresariales S.A., señala en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(...) **Respecto a la pretensión de la actora, a nombre de mi representada procedo a ofrecer disculpas, debido a que se trató de un error de índole humana, no obstante, se tomaron las previsiones del caso, por lo que nos comprometemos a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico con su persona. (...)”.***

Es importante aclarar a la 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 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. (...). 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 telefónico, amenazas o intimidación, por parte de la denunciada, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias resolver asuntos relacionados con indemnización de daños y perjuicios, dada la naturaleza del presente procedimiento administrativo. De considerarlo pertinente la denunciante,



deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos temas. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar lo siguiente: Que la señora (**NOMBRE 1**), es la titular del número de teléfono (**CELULAR 1**) (folios 14 al 19). Que la denunciante fue contactada por la empresa Gesel Abogados, para hacer gestión de cobro de deudas de terceras personas ante la empresa SIMÁN, tal y como lo confirma la entidad denunciada en su informe (folios 05 al 11 y 24). Que la denunciante, solicitó la supresión de sus datos personales ante Gesel Abogados, tal como consta en documentos aportados y visibles a folios 03, 04, 08 al 11 del Expediente Administrativo. En otro orden de ideas, no se logra comprobar por parte de la empresa denunciada, que cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso de sus datos personales; esto conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento a la Ley No. 8968, que a la letra expone: “**Artículo 6. Carga de la prueba del consentimiento. Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable de la base de datos.**” (Lo subrayado y señalado no corresponde al original). Sobre el tema de la prueba, se precisa a las partes que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, les corresponde la carga de la prueba a ambas partes. Para tal efecto, deben aportar toda la prueba que consideren pertinente, con la presentación de su denuncia en el caso de la denunciante, y con la presentación del respectivo informe, en el caso de la denunciada, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y los numerales 67 y 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que sobre este particular establecen: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia. La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) g) Las pruebas documentales o pertinentes; (...) j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia. (...)** (...) **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.** **Artículo 68. Medios de prueba. 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. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “**La carga de la prueba incumbe: 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).****

Sobre este mismo tema del consentimiento informado, es importante aclarar a la denunciada que, el mismo debe contemplar todos los términos, requisitos y condiciones dispuestos en el artículo 5 de la Ley No. 8968, que sobre el particular puntualiza lo siguiente: “(...) **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 su representante. 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 como en los numerales 4 y 5 de su respectivo Reglamento, que sobre el particular disponen: “(...) **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. (...)”. Así las cosas, se reitera a Gesel, su deber y obligación legal de verificar que las gestiones de cobro, se realicen bajo un adecuado uso y tratamiento de los datos personales de los titulares, en apego y en estricta observancia y cumplimiento de lo establecido en la Ley No. 8968 y su Reglamento.

Se reitera a esta empresa que, la práctica de utilizar datos personales de personas aportadas como “referencias” en las solicitudes o gestiones de crédito, resulta contrario a lo establecido en el ordenamiento jurídico. Lo anterior por cuanto, al establecerse relaciones crediticias, los únicos



datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celular) y correos electrónicos de uso personal, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, ni de terceros, así como tampoco los números o correos electrónicos de su lugar de trabajo, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y se reitera que, la práctica de solicitar números telefónicos de referencias, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes precisamente los faciliten, por medio del debido consentimiento informado, bajo todos los términos anotados en la presente resolución. Así las cosas, se insiste en que, la acción de realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros, ajenos al proceso cobratorio, por lo que se reitera que, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente realizarlo con el deudor y a los medios autorizados por él mismo. Por lo tanto, resulta evidente que se infringe el derecho a la Autodeterminación Informativa de la denunciante por parte de la entidad denunciada, regulado en el artículo 12 del Reglamento a la Ley N° 8968, el cual indica: “(...) **Artículo 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, actualizadas, 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. (...)**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), ya que se deja en evidencia que, efectivamente los datos personales de la denunciante se han utilizado para hacer gestión de cobro de deudas de terceras personas, sin contar con su consentimiento. Con base en todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **GESTIONES EMPRESARIALES S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que la citada empresa indicó en su informe que procedió con la solicitud de supresión de los datos personales de la denunciante dentro de su base de datos. Además, se instruye a dicha empresa, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente y de lo resuelto en la presente resolución. 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 EMPRESARIALES S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que la citada empresa indicó en su informe que procedió con la solicitud de supresión de los datos personales de la denunciante dentro de su base de datos.



2. Se instruye a dicha empresa, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente y de lo resuelto en la presente resolución.
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
PRODHAB

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García