

EXPEDIENTE: 149-08-2021-DEN

RESOLUCION N° 345-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:25 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.** (en adelante **GESEL**).

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 04 de agosto de 2021, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**, en la cual alega que la entidad denunciada ha realizado llamadas telefónicas y enviado mensajes de texto a su mamá y a terceras personas, para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre. (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **381-2021** de las 10:08 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante que aporte una dirección física exacta en la cual notificar a la denunciada, la resolución de admisibilidad y traslado de cargos, en el momento procesal oportuno. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito presentado ante esta Agencia en fecha 22 de setiembre de 2021, la denunciante aporta la información solicitada en la resolución mencionada en el punto anterior. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **537-2021** de las 13:37 horas del 27 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESEL**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 19 de noviembre de 2021. (Visible a folios 24 al 26 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 22 de noviembre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 27 al 29 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 se enviaron varios mensajes y se recibieron llamadas telefónicas por parte de Gesel a terceras personas, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**), ante Instacredit. (Visible a folios 05 al 18 del Expediente Administrativo).



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

1. Que la señora Sánchez Cascante sea la titular del número de teléfono (**CELULAR 1**).
2. Que los números de teléfono (**TELEFONO 1**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**) pertenezcan a la empresa Gesel.
3. Que la denunciante haya presentado solicitud de supresión de datos personales ante la entidad denunciada.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) 1. Él (sic) envió (sic) de mensajes de WhatsApp dando información Y mandando amenazas a diferentes números de teléfonos entre ellos una menor de edad, que no pertenecen a mi persona. El día 31 de julio del 2021, a pesar de que yo había hablado con la gestora y discutimos corte (sic) la llamada y enseguida volvió a llamar dos veces más para seguir discutiendo, como no contesté llamó a mi madre, mi madre corta la llamada y enseguida mando un mensaje con información de supuestos montos adeudados y una amenaza de la visita de un perito a la propiedad con ubicación. No es la primera vez. 2. El insulto de los gestores usando palabras ofensivas como que yo le estoy robando al país y que doy pena que tengo que andar pidiendo préstamos para sobrevivir. 3. Se solicita a los gestores que no llamen ni envíen mensajes a mi mamá que es una adulta mayor. 4. La negociación por parte de sus colaboradores para que me den nombre y cédula jurídica. que (sic) para eso doy mi número y la respuesta de ellos es señora se le seguirá llamando hasta que pague. (...)”. Por tal motivo, solicita en sus pretensiones: “(...) 1. Que se detenga en su totalidad las llamadas y mensajes a números que no sea el que di (**CELULAR 1**) únicamente comunicándose con mi persona por llamadas. 2. Que se me trate con respeto en caso de que se quieran comunicar sin amenazas ni malos tratos. 3. Que no me vuelva a llamar la gestora que me realizó la llamada el 31 de julio ni tampoco un joven de nombre Lester. (...)”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal de Gesel, indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **Respecto a la pretensión de la actora, me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal. No obstante, en virtud de querer reconocer dentro de nuestras posibilidades su derecho a la autodeterminación informativa, nos comprometemos a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra.** (...)”. 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, amenaza o intimidación, por parte de la denunciada. 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 al expediente administrativo, no se logra comprobar por parte de la denunciante que la señora (**NOMBRE 1**) sea la titular del número de teléfono (**CELULAR 1**). Ni que los números de teléfono (**TELEFONO 1**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**) pertenezcan a la empresa Gesel. Tampoco se demuestra que la denunciante haya presentado solicitud de supresión de datos personales ante la entidad denunciada, ya que en el formulario que se presenta y aporta (folios 19 y 20) se consigna el nombre de una tercera persona. Al respecto, se aclara a la denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba a la denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)". (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).

No obstante, lo anterior, se logra demostrar que, efectivamente se enviaron varios mensajes y se recibieron llamadas telefónicas por parte de Gesel a terceras personas, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**), ante Instacredit, tal como consta en los documentos aportados por la denunciante y que rolan a folios del 05 al 18 del expediente administrativo. Al respecto, se reitera a GESEL que, la práctica de contactar a terceras personas que no tienen relación con las deudas para hacer gestión de cobro, 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, 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, según los términos de los artículos 5 de la Ley No. 8968 y numerales 4 y 5 de su respectivo Reglamento. 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 rectificadora, 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. (...)*” (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 ante terceras personas, sin contar con su consentimiento.

En virtud de lo anterior, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que, se tiene que el representante legal de la empresa Gesel, ha señalado expresamente en su informe que, se comprometen a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en contra de la señora (**NOMBRE 1**). Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**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. (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada 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. (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que dicha empresa realizó la supresión de cualquier tipo de contacto telefónico, a fin de no menoscabar ningún derecho en contra de la señora (**NOMBRE 1**).

Finalmente, es menester realizar aclaración, con relación a los argumentos de la entidad denunciada, en donde señala: “(...) *me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal*



(...)”; sorprende a esta instancia que se realicen tales manifestaciones bajo fe de juramento, pues es evidente y de todos conocidos, que esa empresa realiza gestiones de cobro en nombre y por cuenta de terceros, en las cuales se utilizan y se hace tratamiento de datos personales de los ciudadanos, entendiéndose tratamiento como: “(...) *cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.*”, según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968, por lo tanto, es su deber y responsabilidad como tratantes de datos personales, velar porque en el uso y tratamiento de esos datos personales, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente. 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 Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que, se tiene que el representante legal de la empresa Gesel, ha señalado expresamente en su informe que, se comprometen a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en contra de la señora Sánchez Cascante.
- 2- 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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García