



EXPEDIENTE: 114-07-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 350-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 14:15 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **JDS GESTIÓN**. –

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de julio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **JDS GESTIÓN** cuya pretensión es: “1. *Proceder de manera inmediata a borrar mi contacto e información en la base de datos que maneja esta empresa.* 2. *No volver a llamarme o enviar mensajes; ni de texto, ni de WhatsApp, ni en otro medio.* 3. *Ajustarse la (sic) lo estipulado en la Ley 8968, en el artículo 28 (...)*”. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **430-2020**, de las 13:25 horas del 19 de agosto de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 16 de octubre de 2020. (Visible a folios 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 21 de octubre, el señor [NOMBRE 2], en su condición de representante de **JDS Gestión Dinámica S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**430-2020** supra indicada. (Visible a folios 12 al 15 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

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:** concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de julio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **JDS GESTIÓN** cuya pretensión es: “1. *Proceder de manera inmediata a borrar mi contacto e información en la base de datos que maneja esta empresa.* 2. *No volver a llamarme o enviar mensajes; ni de texto, ni de WhatsApp, ni en otro medio.* 3. *Ajustarse la (sic) lo estipulado en la Ley 8968, en el artículo 28 (...)*”. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que el número [NÚMERO 1] pertenece a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).



- 3- Que la señora [NOMBRE 1] ha recibido una serie de mensajes de parte de JDS Gestión en razón de la cuenta del señor [NOMBRE 3]. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
- 4- Que JDS Gestión eliminó de sus bases de datos el número telefónico de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] en su escrito que desde el año 2019 recibió mensajes de texto de la entidad JDS haciendo alusión a una deuda perteneciente al señor [NOMBRE 3] quien es su padre. Señala que no es deudora ni fiadora por no hay razón para que le estén contactando. Expone que en dos ocasiones llamó al número que viene en el mensaje de texto con el fin de que borren su información de contacto, sin embargo, los mensajes continuaron llegando.

Por su parte expone JDS Gestión en su informe que, el señor [NOMBRE 3] posee una morosidad importante con uno de sus clientes comerciales, debido a ello la cuenta en cobro les es asignada en abril de 2020 para su tramitación de cobro administrativo, dentro de la información remitida por el cliente existe una cantidad de datos suministrados los que son remitidos adjuntos a la cuenta por cobrar. Indica que cuando inicia con el proceso de conciliación con el deudor el primer paso es localizarlo por los distintos medios aportados para el efecto, por lo que logra un contacto con el número [NÚMERO 1] donde la hija del deudor indica que llevará el mensaje a la persona, lo que a su parecer es una aceptación tácita de contacto, ya que la misma señala que el deudor puede ser localizado por ese medio y no manifiesta la denunciante que se elimine ese contacto como referencia telefónica, solicitud que fue atendida en julio del 2020. Manifiesta que a su parecer no se ha violentado ningún derecho fundamental de la denunciante, ya que es cierto se trató de contactar tres veces dentro de un periodo de cuatro meses, la información de la denunciante no ha sido manipulada o consultada, y tampoco se brindó a la misma información sobre la cuenta de su padre. Expone finalmente que la denunciante carece de legitimación para interponer las presentes diligencias en razón de que, es el padre de la señora [NOMBRE 1] quien eventualmente puede alegar que se han vulnerado sus derechos y no la propia denunciante.

Se aclara a la JDS Gestión que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], todo lo concerniente a la deuda que mantiene o mantuvo el padre de ésta no será tomado en cuenta en razón de que no versa estrictamente sobre datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhav, 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 Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.** (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Con respecto al decir de JDS Gestión de que la señora [NOMBRE 1] carece de legitimación activa 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 Prodhav, 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 la denunciante manifiesta que se ha realizado un mal uso de sus datos personales ya que se le ha estado contactado en razón de la deuda de un tercero, lo cual queda demostrado mediante la prueba que ha aportado la misma y el informe que ha presentado JDS Gestión donde acepta que ha contactado a la misma en razón de una gestión de cobro. Así las cosas, es más que evidente que la señora [NOMBRE 1] está legitimada para actuar en la forma que lo ha hecho.

Revisados los autos es evidente que JDS Gestión ha contactado a la señora [NOMBRE 1] en razón de la deuda de su padre, lo cual es una indiscutible transgresión al derecho de autodeterminación informativa de la misma, derecho de rango fundamental contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica



en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: *“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.”*(Resaltado no es del original).

En lo que corresponde a utilizar un dato personal sin el previo consentimiento informado la Ley No. 8968 indica en su artículo 5, **“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.”* Asimismo, señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: **“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.”. Según lo indicado por el denunciado, sus clientes le remiten una serie de información al remitir la cartera de cuentas por cobrar, dentro de esta información se incluyen datos personales de terceras personas y eventualmente se ponen en contacto con este número de “referencia” en el caso de que no se logre ubicar al deudor, este contacto se realiza sin previo consentimiento del tercero, en este caso la señora [NOMBRE 1], con la finalidad de dejar razón al deudor. No cabe duda que tal práctica contraviene lo indicado por la Ley No.8968, ya que, para realizar este contacto debe la empresa necesariamente contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, y para que el mismo sea válido, debe constar por escrito ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por el aquí denunciado, por lo que no lleva razón JDS Gestión al indicar que no se ha transgredido ningún derecho fundamental de la señora [NOMBRE 1], además de que es evidente, según la normativa supra indicada, que el hecho de que la denunciante haya aceptado en una ocasión llevar la razón de la deuda con JDS Gestión a su padre no se traduce a una aceptación de que su número de teléfono sea utilizado de forma indiscriminada por parte del denunciado. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de teléfono, cuando el mismo ha sido aportado por un tercero, por lo cual, como se reitera, queda ampliamente demostrado que el uso de los números de teléfono de la denunciante se realizó de forma ilegítima, razón por la cual, debe esta Agencia declarar con lugar la denuncia planteada. Por lo tanto, debe abstenerse en adelante la empresa denunciada de utilizar cualquier medio de contacto de la denunciante, para realizar gestión de cobro de deudas de terceros, sin que para ello cuente con el consentimiento informado en los términos indicados en la Ley No. 8968 de repetida cita. Además, se hace la respectiva instancia a JDS Gestión Dinámica S.A., para que en el tratamiento de datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de tales datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley de marras.

Finalmente se indica, siendo que la misma empresa denunciada exterioriza en su informe que rola a folio 22, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento de la denunciante, procedió a eliminar el número de teléfono de la misma, se tiene por satisfecha la pretensión de la señora [NOMBRE 1], hecho demás, que tiene como probado esta Agencia en razón de que el informe que ha sido rendido por JDS Gestión tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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). 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, 5, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 4, 5, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **JDS GESTIÓN**. Teniendo ya por satisfecha la pretensión de la señora [NOMBRE 1].
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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