



EXPEDIENTE: 023-02-2021-DEN

RESOLUCION N° 364-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:50 horas del 27 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra la **GRUPO MANUEL ARAGÓN SOCIEDAD ANÓNIMA.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 08 de febrero de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GRUPO MANUEL ARAGÓN S.A.** (en adelante USAM) para que esta Agencia conozca sobre la misma dentro de sus competencias. (Visible a folios 01 al 31 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **076-2021**, de las 13:51 horas del 08 de marzo de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a USAM en fecha 06 de mayo de 2021. (Visible a folios 32 y 33 del Expediente Administrativo).
- 3- Que una vez transcurrido el tiempo para presentar lo prevenido mediante resolución N° **076-2021** supra indicada, el denunciado 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 USAM 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 08 de febrero de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra USAM para que esta Agencia conozca sobre la misma dentro de sus competencias. (Visible a folios 01 al 31 del Expediente Administrativo).
2. Que en fechas 06, 07 y 22 de octubre, 03 de diciembre de 2020 y 13 de enero de 2021 USAM remitió publicidad al correo electrónico del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 09, 11, 16, 18, 26, 28, 30 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 13 de enero de 2021 el señor [NOMBRE 1] remitió un formulario de acceso a datos personales a USAM (Visible a folio 24 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 20 de enero de 2021 el señor [NOMBRE 1] remitió un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales a USAM (Visible a folio 25 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 27 de febrero de 2023, USAM remitió publicidad al correo electrónico del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 35 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés dentro del presente procedimiento.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que contactó en una ocasión a la USAM para solicitar información concerniente a la matrícula para cursar estudios en la mencionada universidad, sin embargo, finalmente optó por no estudiar en USAM. Señala que, a los pocos días de haberlos contactado el denunciado comenzó a contactarle ofreciendo descuentos y ofertas, a lo que declinó en varias ocasiones. Expone que envió un correo al denunciante, solicitando que por favor dejaran de enviarle los mencionados correos y promociones no solicitadas vía telefónica, mensajes de texto o cualquier otro medio, a lo que el denunciado hizo caso omiso y continuó con los contactos no autorizados, por lo que volvió a solicitar al denunciado que dejaran de remitir los ofrecimientos, además de llamar al único número que le indicaron tienen disponible para el público en general y habló con un representante de USAM y este le señaló que iba a proceder a eliminar sus datos personales. Manifiesta que, pasados algunos días, los contactos volvieron por lo que nuevamente llamó e intentó conversar con el denunciado, pero le negaron cualquier tipo de comunicación con las oficinas centrales de USAM, sino que fue atendido por los vendedores y continuaron remitiéndole la información ofreciéndole sus servicios, por lo que remitió un correo con el "*Formularioaccesodatos_PROD HAB.pdf*", a lo que le han confirmado recibido, pasados los cinco días hábiles USAM no le brinda ningún tipo de respuesta, por lo que procedió a remitir el documento "*FormularioparaejercerelDerechodeRectificacionyosupresiondeDatosPersonales.pdf*", solicitando que se elimine cualquier información suya e sus bases de dato y remitirle una confirmación de que se cumplió con su solicitud, indica que en esta ocasión no hubo acuse de recibido ni respuesta alguna, por lo que, pasados los 5 días hábiles establecidos interpuso la presente denuncia.



Vistos los argumentos y la prueba presentada por el 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 el señor [NOMBRE 1] ha solicitado de forma escrita a la universidad denunciada que se a brindarle acceso a sus datos personales y seguidamente solicitó que se proceda con la supresión de sus datos personales, derechos contemplados 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. 1.- Acceso a la información.* *La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos 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. 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. Debe de tener claro el responsable de la base de datos que las garantías y derechos a los que contiene la Ley No.8968, se refieren a acciones proactivas en el cumplimiento al derecho fundamental de la autodeterminación informativa, por lo que debe de eliminar los datos personales del denunciado,



una vez solicitado por el mismo en primer lugar. Por lo tanto, continuar con la remisión de información publicitaria utilizando sin autorización los datos personales del denunciante, pese a su solicitud de supresión de los mismos, 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 el señor [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 el denunciante ni siquiera estudió 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 USAM que suprima por completo los datos personales del señor [NOMBRE 1], y abstenerse de remitir al mismo cualquier tipo de información sea publicitaria o de cualquier otra índole a la misma, esto debe comunicarse tanto a esta Agencia como al denunciante en un plazo de **DÍEZ DÍAS HÁBILES**. Además, se ordena a la USAM 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 realizan las solicitudes de acceso a datos personales o bien 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 para cumplir con esto deberá 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. 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. Tras todo lo anterior, se declara con 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, 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 **GRUPO MANUEL ARAGÓN SOCIEDAD ANÓNIMA.**
- 2-** Se ordena a Grupo Manuel Aragón S.A. suprimir por completo los datos personales del señor **[NOMBRE 1]**, y abstenerse de remitir al mismo 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 **Grupo Manuel Aragón S.A.** 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