

EXPEDIENTE: 173-08-2021-DEN

RESOLUCION N° 411-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:10 horas del 17 de mayo 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 26 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 la ha contactado por medio de una persona llamada "**(NOMBRE 2)**", quién le ha realizado constantes llamadas telefónicas, para ejercer presión, amenazarla con embargo de su propiedad y realizar gestión de cobro de deuda que se encuentra a nombre de su hijo ante la empresa **(EMPRESA 1)**, señala que le solicitó expresamente a esta persona de Grupo Gesel que no la siguiera contactando a ella para tales efectos, sin embargo han hecho caso omiso, y siguen llamándola a ella y a otros familiares. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **418-2021** de las 11:00 horas del 28 de setiembre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESEL**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 21 de octubre de 2021. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 26 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionad supra, suscrito por el señor **(NOMBRE 3)**, en su condición de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 12 al 14 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

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 denunciante recibió varias llamadas de los números **(TELEFONO 1)** y **(TELEFONO 2)**. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

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

1. Que la señora **(NOMBRE 1)**, sea la titular del número telefónico al cual se realizaron llamadas telefónicas por parte de la denunciada para hacer gestión de cobro de la deuda de su hijo.



2. Que Gesel haya realizado llamadas telefónicas al señor (**NOMBRE 4**), hijo de la denunciante o a otras terceras personas.
3. Que los números de teléfono (**NUMERO 3**) y (**NUMERO 4**) pertenezcan a la empresa Gesel.
4. Que la señora “(**NOMBRE 2**)” que indica la denunciante la llamó de forma constante e insistente, sea colaboradora o pertenezca a la empresa Gesel.

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. Acoso constante por deuda ajena a mi persona con amenazas de embargo de propiedad. 2. El día 25/08/2021 la señorita (**NOMBRE 2**) de Grupo Gesel llamó más de 5 veces seguidas a mi casa acosando y amenazando sobre el embargo de mi propiedad. La deuda es de mi hijo quien se encuentra sin empleo. Tengo vídeos y audios como respaldo. 3. Constantes llamadas a mi otro hijo (**NOMBRE 4**). 4. Llamadas a otros familiares (no cercanos) externándoles la situación. 5. Se le indicó a la señora (**NOMBRE 2**) de Grupo Gesel que no tiene por qué llamarme ni acosarme de esa manera. Ella omite e insiste llamando a mi casa más de 4 veces seguidas. (...)”. Por tal motivo, solicita en sus pretensiones: “(...) –Proteger mis datos y los de mi familia. -Llegaré a las últimas instancias en contra de Gesel por daños y perjuicios ya que soy adulta mayor y paciente de oncología desde hace 5 años. -Denuncia legal. (...)”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 3**), 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. Así mismo, rogamos a la señora NURIA ISABEL RAMÍREZ CASCANTE por favor nos indique el nombre de su hijo quien resulta ser el deudor lo anterior a fin de acabar con el cobro administrativo de su deuda. Es así como cumplimos con nuestro deber de respuesta contemplado en el artículo 20 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y a la vez, gestionamos de esta forma la petición del titular del derecho de acuerdo a nuestras facultades. (...)**”. En primer lugar 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, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias resolver asuntos relacionados con la indemnización de daños y perjuicios ni demandas judiciales. 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, se comprueba que efectivamente la denunciante recibió varias llamadas de los números (NUMERO 1) y (NUMERO 2). Sin embargo, no se logra comprobar que la señora (NOMBRE 1), sea la titular del número telefónico al cual se realizaron llamadas telefónicas por parte de la denunciada para hacer gestión de cobro de la deuda de su hijo. Tampoco se logra demostrar que Gesel haya realizado llamadas telefónicas al señor (NOMBRE 4), hijo de la denunciante o a otras terceras personas. Ni que los números de teléfono (NUMERO 3) y (NUMERO 4) pertenezcan a la empresa Gesel, así como tampoco que la señora “(NOMBRE 2)” que indica la denunciante la llamó de forma constante e insistente, sea colaboradora o pertenezca a la empresa Gesel. Nótese que incluso la denunciante señala en su denuncia que tiene pruebas de videos y audios, pero los mismos no son aportados con su denuncia, además, de que, al presentarlos, debe contar con el consentimiento informado de las personas a las cuales grabó su voz y conversación, pues en caso contrario, precisamente incurriría en una violación al principio de intimidad y autodeterminación informativa, los cuales regula la Ley No. 8968, al ser estos datos personales de carácter sensible (voz). No obstante, lo anterior, tampoco se demuestra por parte de Gesel, que cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales, cuya actuación se desprende de los argumentos del informe rendido por el señor (NOMBRE 3), según se detallará más adelante.

Sobre la prueba, se aclara a las partes 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 ambas partes. Para tal efecto, el denunciante debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia y a la denunciada con la presentación de su informe, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y 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).

Tal como se mencionó supra, no se logra acreditar por parte de la denunciante que haya existido alguna actuación irregular por parte de Gesel, en el uso y tratamiento de sus datos personales, sin embargo, del mismo informe rendido por el representante legal de Gesel, en el cual indica expresamente lo siguiente: “(...) *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. Así mismo, rogamos a la señora (NOMBRE 1) por favor nos indique el nombre de su hijo quien resulta ser el deudor lo anterior a fin de acabar con el cobro administrativo de su deuda. (...)*”, claramente se desprende que esa empresa realizó gestión de cobro administrativo ante la denunciante, sin contar con su consentimiento informado, cuyo documento no ha sido aportado tampoco por Gesel. Reiteradamente se le ha indicado 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. Se insiste en que, la acción de realizar gestión de cobro por estos medios resulta impropio, 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 del 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, complementadas o suprimidas, 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 del denunciante se han utilizado para hacer gestión de cobro de deudas de un tercero, 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 3**), 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, se insiste como se ha señalado en otras resoluciones, que respecto 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:



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



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 Cascante Ramírez.

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