

EXPEDIENTE: 177-08-2021-DEN

RESOLUCION N° 412-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:00 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 correo electrónico enviado a esta Agencia en fecha 28 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 contactado por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas a su hermano y cuñada, para realizar gestión de cobro de deuda que fue adquirida por ella ante la empresa (**EMPRESA 1**), señala que ella no ha brindado los números de teléfono ni ha autorizado que la localicen por medio de dichos familiares, razón por la cual solicita que el denunciado se abstenga de llamar y contactar a terceras personas para hacer gestión de cobro, y se eliminen los datos de contacto de sus familiares de sus bases de datos. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 385-2021 de las 10:22 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante para que aclare los hechos que dan pie a la denuncia, expuestos uno por uno, enumerados y bien especificados en forma clara y precisa, de forma cronológica e incluyendo las fechas en las que estos se dieron, señalando claramente si existe o existió una deuda a su nombre y con qué empresa, con el fin de conocer si existen más denunciados, los cuales debe especificar.
3. Que en fecha 16 de setiembre de 2021, la denunciante presente la información solicitada en la resolución mencionada supra, cumpliendo así con la prevención realizada. (Visible a folios 08 al 12 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución No. **419-2021** de las 11:30 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 13 al 15 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 26 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución de admisibilidad y traslado de cargos, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 16 al 18 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 envió un mensaje de texto haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 04 y 12 del Expediente Administrativo).
2. Que una tercera persona registrada como “(**NOMBRE 3**)” recibió una llamada del número (**TELEFONO 1**), el cual señala que pertenece a un bufete de abogados y que es para hacer gestión de cobro de una deuda pendiente de la denunciante. (Visible a folios 04 vuelto y 12 vuelto del Expediente Administrativo).

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

1. Quienes son el hermano y la cuñada de la denunciante.
2. A cuáles números de teléfono se enviaron los mensajes y realizaron las llamadas telefónicas por parte de Gesel, haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante.
3. Quienes son los titulares de los números de teléfono a los cuales se enviaron los mensajes y realizaron las llamadas telefónicas por parte de Gesel.
4. Que el mensaje de texto enviado a la señora “(**NOMBRE 3**)” haya sido enviado por la empresa Gesel.
5. Que el número de teléfono (**TELEFONO 1**) 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. Lllaman y envían mensajes de texto a mi hermano el día 28 de agosto. 2. Lllaman a mi cuñada (Quién labora en el poder judicial (sic) y su número no es de orden público, no pueden brindárselo a cualquier) el 31 de julio. 3. Las veces que me han llamado llaman en horas en las que no puedo atender o incluso a las 7am, cuando regreso la llamada se comportan de manera grosera y no se logra una conciliación. 4. Cabe destacar que cuando adquirí la deuda fue con (**EMPRESA 1**) no con Gesell (sic), por lo cual no brindé ningún número de teléfono o contacto más que mi celular y mi correo, jamás he brindado el número de mi cuñada o el de mi hermano para ser contactada ya que cuando adquirí la deuda ella no estaba ni siquiera con mi hermano, no la conocía en esa época, por ende no conocía su número de teléfono, a ellos se les indica que si no me comunico me van a pasar a cobro judicial por un crédito pendiente. 5. Yo he regresado la llamada sin embargo el servicio al cliente que manejan en (sic) pésimo y nunca se logró una conciliación. (...)”. Por tal motivo, solicita en sus pretensiones: “(...) Por medio de esta denuncia solicito que no se les contacte más a mi hermano y cuñada por ningún medio ya que con ellos conmigo casi no tienen contacto, nunca he brindado el número de ellos y no me lo localizan en sus números. Necesito que dejen de llamar, enviar mensajes de texto y de WhatsApp a mis familiares, nunca se ha brindado el número de teléfono de ellos, ni siquiera vivimos cerca es muy poco el contacto que tengo con ellos, Eliminar (sic) sus números de teléfono. (...)”. 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 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, tratos groseros o intimidación, por parte de la denunciada, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias resolver asuntos relacionados con conciliaciones o propiamente con la deuda. 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 por la señora (**NOMBRE 1**), se comprueba que se envió un mensaje de texto haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**) (folios 04 y 12), sin embargo, no se demuestra que dicho mensaje haya sido enviado por Gesel. Asimismo, se aporta captura de pantalla donde se muestra que una tercera persona registrada como “(**NOMBRE 3**)” recibió una llamada del número (**TELÉFONO 1**) (folios 04 y 12 vueltos), el cual señala que pertenece a un bufete de abogados y que es para hacer gestión de cobro de una deuda pendiente de la denunciante, sin embargo, no se demuestra que el número de teléfono (**TELÉFONO 1**) pertenezca a la empresa Gesel ni en dicho mensaje se indica que es de parte de esa empresa. Tampoco se tienen por demostrados quienes son el hermano y la cuñada de la denunciante, no se indica cuáles son sus nombres, a cuáles números de teléfono se enviaron los supuestos mensajes y llamadas telefónicas por parte de Gesel, haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante y quiénes son los titulares de los números de teléfono a los cuales se enviaron los mensajes y llamadas telefónicas por parte de Gesel.

Sobre la prueba, 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 dispone los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 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 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).

En virtud de lo anterior, al no contar con prueba suficiente y pertinente, no es posible para esta Agencia acoger la denuncia planteada, por lo tanto, se declara sin lugar la denuncia incoada, no obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez 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 denunciante.

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 **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.**

2- No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez 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 Barrios Chacón.

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García