

EXPEDIENTE: 186-09-2021-DEN

RESOLUCION N° 416-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:55 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 recibido en esta Agencia en fecha 07 de setiembre de 2021, el señor (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 constantes llamadas telefónicas y mensajes de texto a terceras personas (familiares), para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre que se encuentra en cobro judicial. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 392-2021 de las 14:05 horas del 16 de setiembre de 2021, se previene al denunciante aportar una dirección física exacta donde notificar a la denunciada, la resolución de admisibilidad y traslado de cargos, en el momento procesal oportuno. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 22 de setiembre de 2021, el señor (NOMBRE 1), remite correo electrónico, mediante el cual suministra la información solicitada en la resolución mencionada. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución No. **421-2021** de las 11:00 horas del 29 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 11 al 13 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 26 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada supra, suscrito por el señor (NOMBRE 2), en su condición de Representante Legal de Gesel. (Visible a folios 14 al 16 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 el señor (NOMBRE 1) tiene una deuda pendiente en atraso, la cual se encuentra en cobro judicial. (Visible a folio 02 del Expediente Administrativo).



2. Que el número de teléfono (CELULAR 1) pertenece a la empresa Gesel. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).
3. Que se enviaron varios mensajes de texto haciendo gestión de cobro de la deuda del señor (NOMBRE 1). (Visible a folios 02 vuelto al 04 del Expediente Administrativo).

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

1. Que Gesel haya realizado llamadas telefónicas o haya enviado mensajes de texto a familiares, lugar de trabajo o terceras personas haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante.
3. Que el número de teléfono (TELEFONO 1) pertenezca a la empresa Gesel.
4. Quienes son los titulares de los números de teléfono a los cuales se enviaron los mensajes o se hicieron las llamadas telefónicas.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (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: “(...) *Constantes llamadas y mensajes de texto a mi exesposa (NOMBRE 3) tel (CELULAR 2) y (CELULAR 3). Llamadas a mi madre (NOMBRE 4) tel (CELULAR 4). Llamadas y mensajes de texto a mi hermano (NOMBRE 5) tel (CELULAR 5). Llamadas y mensajes de texto a mi hermana (NOMBRE 6) tel (CELULAR 6). Llamadas y mensajes de texto a mi cuñado (NOMBRE 7) tel (CELULAR 7). Llamadas constantes a mi trabajo, (EMPRESA 1) tel (TELEFONO 1). Mi persona tiene un trámite de cobro judicial por una deuda en atraso, personeros del Grupo Gesel pasan enviando mensajes de texto y llamadas a personas y familiares que no son deudores de ellos. (...)*”. Por tal motivo, solicita en sus pretensiones: “(...) *Solicito vehementemente se abstengan de estar llamando y enviando los mensajes de texto adjuntos a las personas y centros de trabajo antes mencionados, así como a compañeros de trabajo ya que ellos no son deudores y el acoso telefónico es demasiado, lo cual perturba la paz, además ya existe jurisprudencia sobre este tema así se así lo resolvió la sala constitucional. (...)*”. 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 del actor, 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 al 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, el 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 el señor (NOMBRE 1) tiene una deuda pendiente en atraso, la cual se encuentra en cobro judicial (folio 02). Asimismo, se observa que se enviaron varios mensajes de texto haciendo gestión de cobro de la deuda del señor (NOMBRE 1) (folios 02 vuelto al 04), sin embargo, no se observa a quién se enviaron estos mensajes o quienes fueron las personas que los recibieron. De igual manera, se aporta prueba en la que se observa que el número de teléfono (CELULAR 1) pertenece a la empresa Gesel (folio 04), no obstante, no se comprueba de manera alguna, que dicho número se encuentre ligado a los mensajes de texto recibidos. Por otra parte, no se aporta prueba alguna que logre acreditar que Gesel haya realizado llamadas telefónicas o haya enviado mensajes de texto a familiares, lugar de trabajo o terceras personas haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante. Tampoco se demuestra que el número de teléfono (TELEFONO 1) pertenezca a la empresa Gesel, ni quiénes son los titulares de los números de teléfono a los cuales se enviaron los mensajes o se hicieron las llamadas telefónicas, a saber: CELULAR 2, CELULAR 3, CELULAR 4, CELULAR 5, CELULAR 6, CELULAR 7 y TELEFONO 2, es decir, no se prueba de alguna manera, que estos números de teléfono pertenezcan a los familiares y lugar de trabajo del denunciante, tal como recibos de teléfono o constancia emitida por las respectivas agencias de telefonía celular.

Sobre la prueba, se aclara al 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 al 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, 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).

En razón de lo antes expuesto, no se logra acreditar por parte del denunciante con las pruebas correspondientes, 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.*" (...)", se tiene como atendida la solicitud de supresión del señor (NOMBRE 1).

Así las cosas, se declara sin lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión del 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 del señor (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 manifestaciones, respecto a que dicha empresa realizó la supresión de cualquier tipo de contacto telefónico, a fin de no menoscabar ningún derecho en contra del señor (NOMBRE 1).

Finalmente, se reitera a Gesel que, tal y como se ha señalado en otras resoluciones, respecto a sus argumentos, 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.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del 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 del señor (NOMBRE 1).

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