



EXPEDIENTE: 255-11-2021-DEN

RESOLUCION N°449-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 23 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESEL**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 13 de noviembre de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL** para que esta Agencia conozca dentro de sus competencias. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**576-2021** de las 08:10 horas del 24 de noviembre de 2021, se previene a la denunciante, indicar cuál es su pretensión dentro del presente procedimiento, demostrar mediante documento idóneo que los afectados son los titulares de los teléfonos a los que se han realizado llamadas y aportar la dirección física exacta de donde notificar a Gesel. Dicha resolución se notificó a la denunciante en fecha 26 de noviembre de 2021. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 15 de diciembre la señora [NOMBRE 1] remite un correo electrónico con el que se pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**576-2021** supra indicada. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **125-2022** de las 09:00 horas del 25 de febrero de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Gesel, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 02 de marzo de 2022. (Visible a folios 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 02 de marzo de 2022, [NOMBRE 2] en su condición de apoderado de Gesel contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**125-2022** de traslado de cargos supra indicada. (Visible a folios 12 al 14 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

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 Gesel suprimió de su base de datos los datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:

- 1.** Que Gesel haya realizado contacto con terceros en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1].



III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que al momento de la denuncia tenía 5 años de estar desempleada, y que cuando laboraba tenía una deuda con Beto le Presta, pero debido a su condición no pudo asumir la mencionada deuda. Solicita se le brinde ayuda ya que la deuda la “maneja” un consorcio jurídico denominado Gesel, expone que el 13 de noviembre de 2021 recibió 5 llamadas del número [NÚMERO 1], y mensajes de texto a cualquier hora del día, manifiesta que si en alguna ocasión no responde las llamadas llaman a sus familiares de los cuales no tiene el número y le indican que como ellos son abogados tienen acceso a toda su información.

Por su parte ha señalado Gesel en su informe que, no es creadora ni mantiene ninguna base de datos, por lo que no le corresponde la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre la denunciante, reiterando que no son dueños ni responsables de alguna base de datos, sin embargo, manifiesta que se compromete a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico.

En primer lugar, debe de aclararse a la señora [NOMBRE 1] que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, cobro de algún adeudo propio o amenazas no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales, esto regulado en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de 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.”.



Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gesel por infracción a la Ley No.8968, ya que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que el denunciado haya contactado a terceras personas, ya que lo que la denunciante ha aportado como prueba son varios mensajes de texto que en apariencia se le han remitido a ella misma, en su artículo 67, lo siguiente: **“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.”** (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: **“Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”** **“Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”** Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: **“41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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 resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien discuta cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **indudable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.

En relación a la manifestación de la denunciante de las llamadas que se le realizan en razón de su deuda se le indica a la misma que Ley N° 8968, y su reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que 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.”** (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: **“ARTICULO 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, 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.”** (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la



Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias a la deudora correspondiente, la Ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto (en referencia a las llamadas a la propia denunciante/deudora). Además, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes a la titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia.

Con respecto al señalamiento de Gesel de que no posee una base de datos se debe indicar que la Ley No8968, como una base de datos según el artículo 3, inciso a), el cual indica **“ARTÍCULO 3.- Definiciones: a) Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.”** (subrayado no es del original), igual definición consta en el Reglamento a la Ley 8968, artículo 2, inciso b), por lo que no será necesario realizar la cita correspondiente. Por lo tanto, cualquier archivo sea físico o digital que contenga datos personales que sea usado en la labor de cobro administrativo que realiza Gesel es considerado una base de datos según la Ley de marras y su Reglamento, además, realizar una gestión de cobro administrativo y utilizar datos personales se configura en tratamiento de los mismos indicado en el artículo 3, inciso i) de la Ley 8968 de repetida cita: **“ARTÍCULO 3.- Definiciones: (...) i) Tratamiento de datos personales: 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.”**, (resaltado no es del original). Además, el Reglamento a la Ley supra citada, en su artículo 2, mediante incisos x) y y) define los conceptos de tratamiento de datos y tratamiento de datos automatizado: **“x) Tratamiento de datos: 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, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros. y) Tratamiento de datos automatizado: Cualquier operación, conjunto de operaciones o procedimientos, aplicados a datos personales, efectuados mediante la utilización de hardware, software, redes, servicios, aplicaciones, en el sitio o en la nube, o cualquier otra tecnología de la información que permitan la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo, o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, intercambio o digitalización de datos personales, entre otros.”**, (resaltado no es del original). Por lo tanto, es evidente que Gesel en su labor de cobro administrativo realiza un tratamiento de datos personales y posee una base de datos, por lo tanto, puede proceder con las solicitudes que le realicen los habitantes en legítima defensa de los derechos otorgados por la Ley No.8968 de repetida cita, derechos contemplados en el



artículo 7 de la Ley de marras que indica: “**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.”

Finalmente, en vista de que el informe que ha sido rendido por Gesel tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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 informes 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), debe esta Agencia tener como un hecho probado que el número de teléfono de la denunciante fue suprimido de la base de datos del denunciado. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el presente



procedimiento de protección de derechos, sin embargo, se tiene por cumplida la solicitud de la denunciante. 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 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESEL**.
- 2- 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