



EXPEDIENTE: 280-12-2021-DEN

RESOLUCION N° 475-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:20 horas del 01 de junio 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 15 de diciembre de 2021, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESEL** cuya pretensión es: *“Solicito no compartir mi situación financiera con nadie, mi relación es únicamente con cada entidad. No pasar a terceras personas informacion (sic) personal”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**664-2021** de las 09:00 horas del 21 de diciembre de 2021, se previene al denunciante aportar las pruebas documentales que considere relevantes para sustentar los hechos que denuncia. Dicha resolución se notificó en fecha 22 de diciembre de 2021. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 12 de enero de 2022 el denunciante remite 3 correos con los que pretende cumplir con la resolución N°**664-2021** supra indicada. (Visible a folios 08 al 12 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **100-2022**, de las 08:00 horas del 18 de febrero de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Gesel en fecha 02 de marzo de 2022. (Visible a folios 13 y 15 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 03 de marzo de 2022, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de representante judicial y extrajudicial de Gesel contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**100-2022** supra indicada. (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

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 15 de diciembre de 2021, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESEL** cuya pretensión es: *“Solicito no compartir mi situación financiera con nadie, mi relación es únicamente con cada entidad. No pasar a terceras personas informacion (sic) personal”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).



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

- 1- Que Gesel haya realizado algún contacto telefónico con terceras personas en razón de alguna deuda del señor [NOMBRE 1].

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone el denunciante que el denunciado envía mensajes vía WhatsApp a terceras personas indicando su situación financiera con alguna entidad.

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.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la prueba aportada por el denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gesel por infracción a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ya que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que el denunciado haya estado remitiendo mensajes de texto a terceras personas, el reglamento a la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales indica claramente, 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 impeditivos, 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 y la legislación referida, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.



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 estructuradode 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, por lo tanto, si Gesel posee datos personales, sea en un Excel, Word, una hoja de papel física o en el archivo o documento que sea, es considerado según la Ley de marras y su Reglamento como una base de datos, 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, por lo que se le insta que el mismo sea apegado a lo establecido por la Ley No.8968 de repetida cita, por lo que no debe contactar a terceras personas ajenas a la relación comercial y mucho menos sin contar con el debido consentimiento informado de los mismos, principio regulado en el artículo 5 de la Ley No.8968 que indica: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las**



consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de surepresentante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Así mismo señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.”.

Sin embargo, 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 Gesel ha suspendido todo contacto telefónico. Tras lo anterior, siendo que no se cuenta con prueba suficiente para demostrar que Gesel ha transgredido algún derecho contemplado en la Ley No.8968 y su Reglamento del señor [NOMBRE 1] es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento. 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. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 8, 11, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GESEL.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** 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

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora