



EXPEDIENTE: 210-10-2022-DEN

RESOLUCION N° 529-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 29 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 11 de octubre de 2022, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL**, donde ha indicado que el denunciado ha realizado llamadas a terceros en razón de una deuda suya, y cuya pretensión es: *“La pretensión consiste en que dejen de estar enviando mensajes de texto, mensajes de WhatsApp y llamadas vía telefónica a personas ajenas a mí, conocidos, familiares e incluso a mi móvil personal ya que se está presentando acoso e invadiendo la privacidad tanto de ellos cómo de mi persona, (...)”*. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**584-2022** de las 13:10 horas del 21 de octubre de 2022, se previene a la denunciante aportar prueba suficiente que logre demostrar los hechos denunciados. Dicha resolución se notificó en fecha 25 de octubre de 2022. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 31 de octubre de 2022 la denunciante remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**584-2022** supra indicada. (Visible a folios 07 al 16 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **628-2022**, de las 12:30 horas del 09 de noviembre 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 14 de diciembre de 2022. (Visible a folios 17 y 20 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 14 de diciembre de 2022, la señora [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°**584-2022** supra indicada. (Visible a folios 21 al 24 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 remitió mensajes realizando gestión de cobro a terceras personas. (Visible a folios 10 y 16 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que Gesel suprimió los datos de terceras personas vinculados a la cuenta de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés dentro del presente procedimiento.



III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que, se dan constantes llamadas a los celulares de terceras personas, y, se envían mensajes de texto a los mismos brindando información y datos suministrados. Además, expone, que le envían mensajes a su WhatsApp constantemente e incluso amenazantes.

Por su parte ha señalado Gesel en su informe que, no posee un base de datos por sí misma, por lo que no tiene la capacidad de actualizarla, aunque así lo desee, sin embargo, señala que en virtud de querer reconocer dentro de sus posibilidades el derecho a la autodeterminación informativa de la denunciante, se comprometen a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico con quien no es la señora [NOMBRE 1], esto a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra.

En primer lugar, debe de aclarársele a ambas partes que, dentro de la presente resolución no se hará referencia a un “acoso cobratorio” esto en razón de que este tema escapa a las competencias legalmente establecidas de esta Agencia, esto en el artículo 16 de la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual 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. 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 Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”*. Por lo tanto, dentro de la presente resolución solamente se conocerá lo que haga referencia directa a tratamiento de datos personales.

Además, se le indica a la denunciante que, la Ley de marras 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. Así mismo, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma, por otro lado, 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 esa situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia.

De la prueba aportada por la denunciante se tiene que, en al menos en una ocasión Gesel remitió mensajes de texto realizando gestión de cobro a terceras personas, en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1] lo cual es indiscutiblemente improcedente en razón de que la gestión de cobro debe realizarse directamente al deudor y no por medio de terceras personas ya que no se cuenta con el consentimiento informado de las mismas para que se le realicen contactos intentando cobrar la deuda alguien más, la Ley No. 8968 expone en su artículo 5, “**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 su representante. 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.”.*

Con respecto al decir de Gesel de que no posee una base de datos por si misma se le indica que la Ley No8968, define 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, 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 su representante. 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.”.*

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 Gesel ha suspendido todo contacto telefónico con terceras personas ajenas a la deuda de la señora [NOMBRE 1]. 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 Guzmán Hernández 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. **NOTIFÍQUESE.**

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 con lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **GESEL**. Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
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