



EXPEDIENTE: 220-10-2021-DEN

RESOLUCION N° 613-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:50 horas del 27 de julio 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 01 de octubre de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL**, donde ha indicado que el denunciado se ha contactado con terceros en razón de una deuda suya, y cuya pretensión es: *“La eliminación de los datos de mis compañeros(…)”*. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°547-2021 de las 13:30 horas del 08 de noviembre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Gesel en fecha 19 de noviembre de 2021. (Visible a folios 15 y 17 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 22 de noviembre de 2021, 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°547-2021 supra indicada. (Visible a folios 18 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4- 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 en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 05 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que Gesel suprimió los datos personales de terceras personas vinculados a la cuenta de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Ha indicado la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que en fecha 02 de setiembre de 2021, recibió varios mensajes de texto de sus compañeros de trabajo, donde los mismos le indicaban que habían recibido un mensaje por medio de WhatsApp intentando realizar contacto con la aquí denunciante de parte de Gesel.

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.



De la prueba aportada por la denunciante se tiene que, Gesel remitió mensajes de texto realizando gestión de cobro a terceras personas, en razón de la deuda de la señor [NOMBRE 1] lo cual es indudablemente errado 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 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.”.

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 indicado líneas arriba. 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 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]. Así las cosas, se declara parcialmente el lugar el presente procedimiento teniendo por cumplida la pretensión 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 del 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, 5, 11, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GESEL**. Teniendo por cumplida la pretensión de la 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