



**EXPEDIENTE: 018-02-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 733-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:05 horas del 05 de setiembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra la **UNIVERSIDAD SAN MARCOS (GRUPO MANUEL ARAGÓN S.A.)**

### **RESULTANDO**

**1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 02 de febrero de 2021, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra la **UNIVERSIDAD SAN MARCOS** (en adelante USAM) donde ha indicado que: *“Los hechos se remontan a mayo del 2020, recibí un mensaje de texto a mi número de celular **[NÚMERO 1]** el día 18 de ese mes para obtener un descuento en la matrícula de la universidad (...). Al principio los ignoré, no obstante, como la frecuencia aumentó (...); decidí hacer el reporte vía el WhatsApp de la universidad el pasado 30 de junio (...). El mensaje que recibí ese día venía dirigido hacia una persona que se llama **[NOMBRE 2]** y no a mi persona. Yo les solicité que por favor removieran mi número de celular de su base de datos y me respondieron que así iba a hacer. El día 6 de julio hice un segundo contacto por que la situación continuó (...). En esa ocasión se me aseguró que la situación se había escalado a mi solicitud para eliminar mi número de las bases de datos. Yo les recalqué ese día que el martes de la semana pasada me habían mencionado y que el problema persistía, a lo que me respondieron que habían estado haciendo seguimiento de la situación y que por el momento el área encargada de la ejecución de las bases no les había informado, que cuando estuviera lista seguramente no iba a recibir más información de la universidad. El día 16 de julio perdí completamente mi paciencia al intentar resolver el inconveniente y realicé un tercer contacto (...). En esta oportunidad solicité el nombre y dirección de correo de la persona encargada de las bases de datos. Se me ofreció el correo **[CORREO 1]** para poder enviar lo que necesitara, ya que debido a la pandemia las sedes de San José y CSU se encontraban cerradas en ese momento. Seguidamente el día 7 de setiembre envié a la dirección que me suministraron, el “Formulario para ejercer el derecho a la rectificación y/o supresión de datos personales” para solucionar el inconveniente de inmediato (...). El 11 de setiembre conversé con **[NOMBRE 3]** vía telefónica a las 12.51pm y ella me comentó que iba a redirigir mi caso a su jefatura. Ese mismo día, comencé a hacerle seguimiento al formulario vía WhatsApp para que me pudieran dar el recibido conforme que necesitaba. Al parecer hubo un problema con el Bot en esos días y me contestaron hasta el 15 de setiembre donde me hicieron unas consultas. Hasta el día 17 de setiembre me indicaron nuevamente que mi caso lo iban a escalar, para ese entonces y según lo que establece la ley, mi trámite no fue atendido en 5 días hábiles ya que no había respuesta del formulario (...). A la vez también mantuve conversaciones telefónicas con **[NOMBRE 4]** y **[NOMBRE 5]**. Este último me solicitó reenviar el correo nuevamente el 9 de diciembre a la misma dirección de correo que se me indicó anteriormente y con atención a él (...). A pesar de estos esfuerzos, la universidad se mantiene enviándome mensajes con respecto a su matrícula como lo hago constar (...)” y cuya pretensión es “Deseo que por favor eliminen mis datos personales de las bases de datos de la universidad y que no me vuelvan a contactar vía mensajes de texto”. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).*



- 2- Que mediante resolución N° 069-2021, de las 13:11 horas del 04 de febrero de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a USAM en fecha 17 de marzo de 2021. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 3- Que una vez transcurrido el tiempo para presentar lo prevenido mediante resolución N°069-2021 supra indicada, el denunciado no presentó el informe correspondiente.
- 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

Del examen de los autos, se observa que USAM no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: ***“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. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”*** Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera 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 en fechas 09 de julio, 12 de setiembre de 2020 el señor [NOMBRE 1] remitió a USAM un formulario de supresión de datos personales al correo electrónico [\[CORREO 1\]](#). (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor [NOMBRE 1] recibió a su teléfono celular reiterados mensajes de texto de parte de USAM ofreciendo sus servicios. (Visible a folios 04 al 17 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

- 1- Que el número telefónico al que se han recibido los mensajes de texto sea de titularidad del señor Chavarría Altamirano.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica el señor [NOMBRE 1] que: ***“Los hechos se remontan a mayo del 2020, recibí un mensaje de texto a mi número de celular [NÚMERO 1] el día 18 de ese mes para obtener un descuento en la matrícula de la universidad***



(...). Al principio los ignoré, no obstante, como la frecuencia aumentó (...); decidí hacer el reporte vía el WhatsApp de la universidad el pasado 30 de junio (...). El mensaje que recibí ese día venía dirigido hacia una persona que se llama [NOMBRE 2] y no a mi persona. Yo les solicité que por favor removieran mi número de celular de su base de datos y me respondieron que así iba a hacer. El día 6 de julio hice un segundo contacto por que la situación continuó (...). En esa ocasión se me aseguró que la situación se había escalado a mi solicitud para eliminar mi número de las bases de datos. Yo les recalqué ese día que el martes de la semana pasada me habían mencionado y que el problema persistía, a lo que me respondieron que habían estado haciendo seguimiento de la situación y que por el momento el área encargada de la ejecución de las bases no les había informado, que cuando estuviera lista seguramente no iba a recibir más información de la universidad. El día 16 de julio perdí completamente mi paciencia al intentar resolver el inconveniente y realicé un tercer contacto (...). En esta oportunidad solicité el nombre y dirección de correo de la persona encargada de las bases de datos. Se me ofreció el correo [CORREO 1] para poder enviar lo que necesitara, ya que debido a la pandemia las sedes de San José y CSU se encontraban cerradas en ese momento. Seguidamente el día 7 de setiembre envié a la dirección que me suministraron, el “Formulario para ejercer el derecho a la rectificación y/o supresión de datos personales” para solucionar el inconveniente de inmediato (...). El 11 de setiembre conversé con [NOMBRE 3] vía telefónica a las 12.51pm y ella me comentó que iba a redirigir mi caso a su jefatura. Ese mismo día, comencé a hacerle seguimiento al formulario vía WhatsApp para que me pudieran dar el recibido conforme que necesitaba. Al parecer hubo un problema con el Bot en esos días y me contestaron hasta el 15 de setiembre donde me hicieron unas consultas. Hasta el día 17 de setiembre me indicaron nuevamente que mi caso lo iban a escalar, para ese entonces y según lo que establece la ley, mi trámite no fue atendido en 5 días hábiles ya que no había respuesta del formulario (...). A la vez también mantuve conversaciones telefónicas con [NOMBRE 4] y [NOMBRE 5]. Este último me solicitó reenviar el correo nuevamente el 9 de diciembre a la misma dirección de correo que se me indicó anteriormente y con atención a él (...). A pesar de estos esfuerzos, la universidad se mantiene enviándome mensajes con respecto a su matrícula como lo hago constar (...).”

Analizadas las pruebas con las que se cuenta en el expediente administrativo, no existe alguna que logre demostrar la titularidad del dato personal (número de teléfono) del denunciante, se le debe indicar al mismo que la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales N° 8968, señala lo siguiente: **ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhav, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.* De conformidad con el ordenamiento jurídico costarricense, la parte legitimada es aquella que alega tener una determinada relación jurídica con la pretensión procesal, según lo establece el numeral 104 del Código Procesal Civil, así como los demás presupuestos necesarios para que las acciones judiciales o administrativas como son: derecho real o personal que las fundamenta e interés actual para ejercerlas. La doctrina nacional ha desarrollado estos conceptos de la siguiente forma: *"Entendemos por legitimación la específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o una pluralidad de sujetos, en relación con lo que constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso;*



*quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte "eficaz" (GIMENO SENDRA, Vicente. "Derecho Procesal Administrativo Costarricense", San José, Editorial Juricentro, 1994, p.p. 162). "A grandes rasgos, se puede entender como legitimación, la situación jurídica en que se encuentra un sujeto y en virtud de la cual puede manifestar válidamente su voluntad respecto a una determinada relación de derecho, afectándola en algún modo. En cuanto al proceso, es la "posibilidad legal en que se encuentra una persona para ser sujeto procesal, en relación con un caso concreto, como demandante, como demandado o como tercerista (...) La legitimación propiamente dicha, -señala Manuel Diez- implica una relación especial entre una persona y una situación jurídica en litigio, por virtud de la cual es esa persona la que, según la ley, debe actuar como actor o demandado en el juicio. La legitimación no es el derecho de poner en actividad un órgano público, ya que el derecho de excitar la tutela jurisdiccional del Estado lo tiene todo particular. La legitimación es un requisito de admisión de la pretensión en cuanto al fondo del asunto y no de la existencia del proceso. DIEZ (Manuel María), Derecho Procesal Administrativo, PP. 204-205. (...), por lo tanto, siendo que no se desprende sin lugar a dudas de la prueba aportada que el número telefónico sea un dato personal del señor [NOMBRE 1], no se puede tener al mismo como legitimado dentro del presente procedimiento. Por lo que se debe declarar sin lugar el presente procedimiento en lo que corresponde al señor [NOMBRE 1].*

Sin embargo, siendo que es una conducta reiterada por parte de la USAM el contactar a personas sin el debido consentimiento informado de los mismos, procede esta Agencia a conocer de oficio sobre la conducta denunciada, es claro que contactar a las personas para ofrecer servicios a su número telefónico o bien correos electrónicos sin contar con el debido consentimiento informado del dato personal se configura en una transgresión al derecho fundamental de la Autodeterminación Informativa, regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales el cual 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.", la Ley No.8968 indica en su artículo 5 con respecto al principio del consentimiento informado que: "**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.”. Por lo tanto, al titular del dato personal solicitar la supresión del mismo de la base de datos de la USAM, debe esta universidad proceder de conformidad, y con esto cumple con los derechos contemplados en el artículo 7 parte segunda de la Ley No.8968 que expresamente señala: “**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.” (Resaltado no es del original), además, debe de tener claro el denunciado que debe de comunicar al solicitante que procedió con la supresión de datos personales requerida, esto para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa actual de protección de datos personales.*

Así las cosas, lo procedente es ordenar a la USAM que suprima siempre los datos personales de los titulares de los mismos en cuanto estos lo soliciten, además, se ordena a la USAM contar con las medidas de seguridad y los protocolos de actuación necesarios para asegurar el debido respeto del derecho de autodeterminación informativa, en este caso, cuando se realizan las solicitudes de acceso a datos personales o bien de supresión o eliminación efectiva de los datos solicitados desde el primer momento en que se gestionó, por lo que, la universidad denunciada deberá presentar el procedimiento interno, documentado, que debe integrar sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad para que las titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales para cumplir con esto deberá presentar el procedimiento interno, documentado, con que cuenta sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, para que los titulares de datos personales, puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales, en un plazo de 10 DÍAS HÁBILES, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados en un plazo de UN MES CALENDARIO. Finalmente, es menester hacer un llamado de atención a esta empresa para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de los estudiantes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas. 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, 6, 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 la **UNIVERSIDAD SAN MARCOS (GRUPO MANUEL ARAGÓN S.A.)**.

**2-** Se ordena de oficio a **Grupo Manuel Aragón S.A.** presentar el procedimiento interno, documentado, con que cuenta sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, para que los titulares de datos personales, puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales, en un plazo de 10 días hábiles, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados en un plazo de un mes calendario.

**3-** 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