



EXPEDIENTE: 119-07-2022-DEN

RESOLUCION N° 803-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:15 horas del 03 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GESEL y MULTIMONEY**.

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 12 de julio de 2022, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESEL**, donde ha indicado que: *“Solicito de manera inmediata la supresión a mis datos personales (...) Para lo cual suprimo el acceso a mis datos personales o contacto con personas ajenas a mi nombre (...)Estás (sic) entidades envían mensajes de texto (...) llaman por teléfono a familiares, amigos, conocidos e inclusive compañeros de trabajo (...) Mi persona en reiteradas ocasiones les ha indicado de varias maneras que no estén llamando a personas que nada tienen que ver con mis gestiones (...)”*, y cuya pretensión es: *“(…) se deje de contactar, a terceras personas, de manera telefónica, mensajes telefónicos de texto, whatsapp y otro medios (...) se cese, de manera inmediata, este tipo de actos o gestiones en mi contra (...)”*. (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución **N°357-2022** de las 13:00 horas del 29 de julio de 2022, se previene a la denunciante demostrar mediante documento idóneo que los afectados son los titulares de los teléfonos a los que se han realizado llamadas y/o enviado mensajes e indicar cuál es su pretensión en el procedimiento de acuerdo al artículo 26 de la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó en fecha 01 de agosto de 2022. (Visible a folios 16 y 17 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 10 de agosto de 2022 la denunciante remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución **N°357-2022** supra indicada. (Visible a folios 18 al 23 del Expediente Administrativo).

4- Que mediante resolución **N° 410-2022**, de las 08:00 horas del 16 de julio de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, dicha resolución fue debidamente notificada a Gesel en fecha 09 de setiembre de 2022 y a Multimoney en fecha 13 de setiembre de 2022. (Visible a folios 24, 26 y 28 del Expediente Administrativo).

5- Que en fecha 13 de setiembre 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°410-2022** supra indicada. (Visible a folios 29 al 31 del Expediente Administrativo).

6- Que en fecha 15 de setiembre de 2022, el señor **[NOMBRE 3]** en su condición de apoderado generalísimo de Gente más Gente S.A. (Multimoney) contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución **N°410-2022** supra indicada. (Visible a folios 32 al 43 del Expediente Administrativo).

7- 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 cualquier tipo de contacto telefónico con la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 30 del Expediente Administrativo).
2. Que Multimoney no contactó a la denunciante o bien a terceras personas por alguna deuda de la misma. (Visible a folio 34 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que los mensajes de texto que presenta la señora [NOMBRE 1] como prueba hayan sido enviados por Gesel o Multimoney a terceras personas.

III- CUESTIONES PREVIAS: Previo al conocimiento por el fondo del presente procedimiento es menester aclarar a la señora [NOMBRE 1] que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá si ha existido algún tratamiento ilegítimo de datos personales, cualquier otro tema que no tenga que ver con tratamiento de datos personales, como por ejemplo acoso u hostigamiento cobratorio, excesivas gestiones de parte del denunciado en su gestión de cobro a la titular, arreglos de pago de la deuda **no** serán tomados en consideración esto en razón a que los mismos escapan de las competencias legalmente establecidas de esta Agencia, contenidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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 Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.” (resaltado no es del original). 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 le ha realizado gestión de cobro en su calidad de deudora, 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 a la 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. Aclarado lo anterior, se procederá a conocer la denuncia interpuesta en lo que corresponde a tratamiento de datos personales.

IV- SOBRE LAS EXCEPCIONES ALEGADAS: Falta de legitimación pasiva: En relación a la falta de legitimación pasiva para tener como parte denunciada en el procedimiento de protección de derechos incoado a Multimoney, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la entidad que está incurriendo en la falta. En ese sentido siendo que la empresa Gesel, fue contratada por Multimoney, para que realice la gestión de cobro con las deudas que no han sido honradas por los deudores, y siendo que Multimoney ha sido quién ha recopilado los datos personales en primera instancia, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizó la compilación de los datos personales y quien efectivamente tiene el deber y la responsabilidad de verificar que, esta entidad de cobro realice un adecuado uso de los datos personales, todo esto apegado a lo establecido por la Ley No 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Sobre la falta de Legitimación**



activa: Al respecto cabe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada *“Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, 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.”*. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que se ha realizado un mal uso de sus datos personales y de terceros sin contar con el debido consentimiento informado de los mismos. Por lo que es evidente que ostenta legitimación suficiente, ya que se presume se ha realizado un tratamiento inadecuado de sus datos personales, lo cual será dilucidado en el presente procedimiento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés de la denunciante en torno a los datos que se encuentran en las bases de datos de los denunciados, esto en razón de la relación comercial que existió entre ambas partes.

V- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que: *“Solicito de manera inmediata la supresión a mis datos personales (...) Para lo cual suprimo el acceso a mis datos personales o contacto con personas ajenas a mi nombre (...)Estás (sic) entidades envían mensajes de texto (...) llaman por teléfono a familiares, amigos, conocidos e inclusive compañeros de trabajo (...) Mi persona en reiteradas ocasiones les ha indicado de varias maneras que no estén llamando a personas que nada tienen que ver con mis gestiones (...)”*.

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 la señora [NOMBRE 1], esto a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra.

Por otro lado, ha indicado Multimoney en su informe que, la señora [NOMBRE 1] es cliente de Multimoney, la cual es una de las marcas comerciales que pertenecen al conglomerado Gente más Gente, y que la misma mantenía un saldo pendiente con esta empresa. Por esta razón, procedió a trasladar la cuenta a una agencia externa de cobros desde agosto de 2021, y que a partir de ese momento Multimoney no tuvo más contacto con la denunciante, ni contactó a terceras personas. Manifiesta que la denunciante no aporta prueba alguna que permita tener como ciertos los hechos denunciados.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que de la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a alguno de los denunciados, por tratamiento inadecuado a sus datos personales, si bien es cierto la señora denunciante aporta una serie de mensajes de texto donde se nota que alguna entidad recuperadora de crédito realiza gestión de cobro enviando mensajes de texto a terceras personas, de estos mensajes no se desprende de forma clara e inequívoca que estos hayan sido remitidos por



Gesel o bien Multimoney, el Reglamento a la Ley No. 8968 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 alegue determinado 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 **irrefutable** que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado. Así las cosas, siendo que no se demuestran las faltas alegadas por la denunciante, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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 Y MULTIMONEY**.
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