



EXPEDIENTE: 144-08-2022-DEN

RESOLUCION N° 916-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:45 horas del 03 de noviembre 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 04 de agosto de 2022, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESEL** donde indica que: *“La empresa Grupo Gesel envió vía WhatsApp mensajes de cobro a familiares, conocidos, entre otros, (los cuales NUNCA fueron autorizados para recibir información personal a mi nombre ni funcionan como deudores ni aparecen como referencia), dicha empresa no quedando conforme con esa práctica indebida procedieron a comunicarse a las casas de habitación y a los teléfonos celulares de familiares, ex compañeros de trabajo, antiguas parejas y gente ajena para presionar y dar información confidencial, incluso comunicándose con gente mayor de la tercera edad, angustiando a personas ajenas a la situación y pudiendo incluso ocasionar problemas de tipo laboral. (...)”* y cuya pretensión es: *“Evitar que dicha empresa siga comunicándose con personas ajenas a la situación que nunca fueron autorizadas a recibir información relacionada con mi persona. Además que se tomen las medidas necesarias contra la empresa de acuerdo a lo que establece la Ley 8968, por la práctica indebida de los datos y se le sancione según corresponda.”* (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).

2- Que en fecha N°**404-2022** de las 08:25 horas del 12 de agosto de 2022, se le previno al 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. Dicha resolución se notificó a la denunciante en fecha 12 de agosto de 2022. (Visible a folio 05 y 06 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 19 de agosto de 2022, la señora **[NOMBRE 1]** presenta una serie de documentación con la que cumple con lo ordenado mediante resolución N°**404-2022** supra indicada. (Visible a folio 07 al 12 del Expediente Administrativo).

4- Que mediante resolución N°**469-2022** de las 12:00 horas del 02 de setiembre 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 09 de setiembre de 2023. (Visible a folios 13 y 15 del Expediente Administrativo).

5- Que en fecha 13 de setiembre de 2022, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado de Gestiones y Servicios Empresariales de Costa Rica S.A., presenta el informe requerido. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**469-2022** 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

I- HECHOS PROBADOS: Se tienen como hechos probados:

1. Que Gesel suprimió los datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 17 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 aporta la señora [NOMBRE 1] como prueba hayan sido enviados a terceros por Gesel.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que: *“La empresa Grupo Gesel envió vía WhatsApp mensajes de cobro a familiares, conocidos, entre otros, (los cuales NUNCA fueron autorizados para recibir información personal a mi nombre ni fungen como deudores ni aparecen como referencia), dicha empresa no quedando conforme con esa práctica indebida procedieron a comunicarse a las casas de habitación y a los teléfonos celulares de familiares, ex compañeros de trabajo, antiguas parejas y gente ajena para presionar y dar información confidencial, incluso comunicándose con gente mayor de la tercera edad, angustiando a personas ajenas a la situación y pudiendo incluso ocasionar problemas de tipo laboral. (...)”*

Por su parte ha indicado Gesel que: *“(...) Respecto a la pretensión de la actora, me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal. No obstante, **en virtud de querer reconocer dentro de nuestras posibilidades su derecho a la autodeterminación informativa, nos comprometemos a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra. (...)”***

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que de la prueba aportada por el denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gesel por tratamiento inadecuado a los datos personales de la denunciante, si bien es cierto la señora [NOMBRE 1] aporta una serie de mensajes de texto donde es claro que se ha realizado gestión de cobro con terceras personas por alguna deuda de la denunciante, no se desprende de los



mismos que esto haya sido realizado directamente por Gesel. 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 tuvieran, 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. La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, 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).



Con respecto al decir de Gesel que no posee una base de datos 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. Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección



de derechos en razón de que no consta prueba suficiente para demostrar algún tipo de responsabilidad por parte de Gesel. 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 **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA.**
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