



EXPEDIENTE: 004-01-2016-DEN

RESOLUCION NO. 02- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DOCE HORAS VEINTICUATRO MINUTOS DEL SIETE DE MARZO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por R.A.H. contra ICOLLECT S.A.

RESULTANDO:

1- Que el señor **R.A.H.** presentó formal denuncia contra **ICOLLECT S.A**, en fecha diecinueve de enero de dos mil dieciseises, indicando como pretensión: *“1- Que la empresa deje de enviarme mensajes de texto o realice llamadas telefónicas a mis teléfonos personales. 2- Que se apliquen las sanciones administrativas o judiciales que se contemplen en la legislación nacional, que compensen el daño provocado por las acciones de acoso llevadas a cabo por la denunciada en contra de mi persona.”*

2- Que mediante resolución de las once horas cincuenta minutos del veintidós de enero de dos mil dieciséis resolvió: *“En la forma expuesta por el señor **R.A.H.** se admite la denuncia interpuesta. De conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a **ICOLLECT S.A** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente*



dirección: Alajuela, Turrúcares, 250 metros oeste del Banco Nacional de Costa Rica, Centro Comercial Futbol 5. NOTIFIQUESE.”

- 3- Que la empresa ICOLLECT, presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
- 4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO:

I-Hechos Probados: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

I- Que el señor **R.A.H.** presentó formal denuncia contra **ICOLLECT S.A**, en fecha diecinueve de enero de dos mil dieciseises, indicando como pretensión: *“1- Que la empresa deje de enviarme mensajes de texto o realice llamadas telefónicas a mis teléfonos personales. 2- Que se apliquen las sanciones administrativas o judiciales que se contemplen en la legislación nacional, que compensen el daño provocado por las acciones de acoso llevadas a cabo por la denunciada en contra de mi persona.”* (ver folios 001 y 002).

II- Que el denunciante recibió mensajes a su teléfono celular dirigidos al señor M.A.H. (ver folios 004, 005 de la prueba y 013 del informe de la denunciada).

III-Hechos No Probados: Ninguno de importancia para la resolución del presente procedimiento de protección de datos.



Sobre el Fondo: Señala el denunciante que desde el mes de diciembre ha estado recibiendo llamadas telefónicas y mensajes de texto relacionados con una deuda de su hermano Mauricio Alfaro Hernández, a su número de teléfono personal, por parte del Bufete ICOLLECT. Agrega que a pesar de haber indicado expresamente que no mantiene relación con su hermano y su deseo expreso de no recibir más llamadas o mensajes, siguen llegando incluso en su jornada de trabajo. Por su parte, la empresa denunciada indica que realiza gestiones de cobro en nombre de varias empresas crediticias y que son éstas las que facilitan la información de sus clientes. Indica además que efectivamente se enviaron algunos mensajes de texto, no así llamadas telefónicas lo cual sucedió por un lamentable error, y que si bien es cierto se enviaron solamente dos mensajes de texto, al no recibir respuesta por parte de la persona a quien supuestamente estaban localizando, procedieron a la devolución de la información a la empresa crediticia, con el respectivo informe que indica que la persona no fue localizada. Agrega que rechaza el hecho de haber realizado llamadas al denunciante, pues trataban de localizar a otra persona. Sobre el acoso telefónico, la Sala Constitucional ha sido conteste en señalar en qué casos se está ante un caso de acoso telefónico: *“El recurrente alega lesión a sus derechos fundamentales, de intimidad y autodeterminación informativa, toda vez se le hacen llamadas a su celular, con la finalidad de cobrar deudas pendientes de familiares y otras personas. Este carácter repetitivo e insistente de las llamadas, a la postre, ya está perturbando a la parte amparada y por eso mismo se torna irrazonable y quebranta los principios expuestos en el precedente de cita, ya que aquella no tiene por qué cargar con deficiencias producto de la gestión interna del banco recurrido. Resulta claro que esta Sala ha considerado que las llamadas o mensajes telefónicos realizados a personas, sin autorización previa y con ocasión del cobro de una deuda de un familiar, son lesivas a su derecho fundamental a la intimidad. En este caso, se tiene que pese a que el recurrente no es cliente de la empresa, se ha gestionado el cobro de una deuda de una familiar del amparado a través de su número*



telefónico, lo que demuestra el recurrente con la imagen de las llamadas realizadas en distintas oportunidades y se desprende además del informe rendido por la recurrida. Res. N° 2013007066. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cinco minutos del 24 mayo de 2013. Con base en lo anterior, se tiene que el acoso telefónico se configura por el carácter repetitivo e insistente de las llamadas, y que devienen en perturbadoras para la persona que las recibe, violentado de esta manera su derecho fundamental a la intimidad. Como se logra desprender de los hechos denunciados, así como de lo indicado por la denunciada en el informe rendido, se tiene que la gestión de cobro se limitó a dos mensajes de texto. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia por no configurarse para este caso, una situación de acoso telefónico, aunado al hecho de que la empresa denunciada indica que el error ya fue detectado y que, ha devuelto el caso a la entidad financiera, con lo cual no se ha realizado más gestión de cobro al número de teléfono del denunciante. A los efectos de lo antes indicado, debe observarse lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento No. 37.554-JP a la Ley No. 8968, cuando en lo conducente establece:

“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 informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. **Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.** (...)* El resaltado es nuestro.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 16 inciso e) y 28 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

Se rechaza la denuncia incoada por R.A.H. contra ICOLLECT. Se ordena el archivo de las presentes diligencias. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, caben los Recursos ordinarios de Reconsideración y Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB