



EXPEDIENTE: 007-03-2016-DEN

RESOLUCION NO. 03- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS CATORCE HORAS CUARENTA Y UN MINUTOS DEL CINCO DE MAYO DE DOS MIL DIECISÉIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.CH.H. contra ICOLLECT CR, S.A. **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que la señora M.CH.H. presentó denuncia en contra de ICOLLECT CR, S.A., el día nueve de abril de dos mil dieciséis, cuya pretensión es la supresión de la base de datos del denunciado, específicamente *“dejar de llamar vía telefónica enviar información por medio de correos electrónicos y a mis compañeros de trabajo, y a mis familiares sobre deudas e información personal, solamente referirse a mí no usar ningún tercero”*.
2. Que mediante Resolución No. 02 de las once horas cuarenta minutos del treinta de marzo de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora M.CH.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 CR, 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. Por constar en los archivos de*



*esta Agencia la dirección física de la denunciada, notifíquese en la siguiente dirección: Alajuela, Turrucares, 250 metros norte del Banco Nacional, Centro Comercial Fútbol 5. **NOTIFIQUESE.***”

3. Que la denunciada **ICOLLECT CR, S.A**, no presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

CONSIDERANDO:

I- Hechos Probados: Del examen de los autos, se observa que la empresa denunciada no presentó el informe requerido. Por lo tanto, se impone el dictado del artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: *“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.”* Ahora bien, tal presunción procesal, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo respecto de los elementos probatorios que constan en el expediente, y en consecuencia, 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:

1. Que la señora M.CH.H. presentó denuncia en contra de **ICOLLECT CR, S.A**, el día nueve de abril de dos mil dieciséis, cuya pretensión es la supresión de la base de datos del denunciado, específicamente *“dejar de llamar vía telefónica, enviar información por medio de correos electrónicos y a mis compañeros de trabajo, y a mis familiares sobre deudas e información personal, solamente referirse a mí no usar ningún tercero”*. (ver folios 001-004)



2. Que mediante el correo electrónico xxxxxxxxxxxxx@icollectcr.com, se envió documento titulado ULTIMATUM LEGAL, a los correos xxxxxxx@gct.com y xxxxxxx@gctcr.com, mediante el cual se realiza gestión de cobro a la denunciante. (ver folio 005).

II-Hechos No Probados: Ninguno de relevancia en el presente asunto.

III-Sobre el Fondo: Indica la denunciante que la denunciada utiliza prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias, la llaman al trabajo, envían cartas, fax, y correos sobre las deudas, se comunican con sus compañeros y que incluso le envía correos al dueño de la empresa para la que labora. Solicita que se le respete su privacidad y dejen de llamar y enviar información por medio de correo electrónico y fax a compañeros del trabajo y familiares sobre sus deudas e información personal, y solamente referirse a sí misma, y no usar ningún tercero. Como se desprende de la prueba aportada por la denunciante, se logra comprobar que efectivamente la denunciada envió al menos un correo y un fax al lugar de trabajo de la denunciante. De conformidad con el artículo 7 de la Ley N°8969, toda persona titular de datos personales puede ejercer el derecho de rectificación o supresión cuando exista un trato diferente a lo autorizado o bien cuando este no sea, actual, veraz y adecuado al fin, como lo indica la misma ley de referencia: **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.(...)* **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. Por su parte, la Sala Constitucional ha manifestado que: “(...) en relación con los alegatos y pretensiones expuestas esta Sala recientemente se pronunció con el voto salvado de la Magistrada Calzada y el Magistrado Armijo y precisó que únicamente serán admisibles los recursos de amparo en los que se reclame el acoso por el cobro de deudas, cuando la amparada no sea la deudora directa de la obligación(...), lo cual se entiende a contrario sensu que la entidad acreedora puede realizar la gestión de cobro cuando se trate del deudor (a), codeudor (a) o fiador (a). Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico ni el correo electrónico de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional. Por



todo lo anterior, lo procedente es declarar con lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos, y consecuentemente, ordenar a la entidad denunciada suprimir de su base de datos los números telefónicos, fax y correos electrónicos del lugar de trabajo de la denunciante, y abstenerse de realizar gestión de cobro a terceros no relacionados con la deuda que presuntamente mantiene la denunciada con la entidad a quien ICOLLECT le gestiona los procesos de cobro y que no hayan otorgado Consentimiento Informado al efecto. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada "faltas graves"; el cual a continuación se transcribe: *"ARTÍCULO 30.- Faltas graves Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...) e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco"*. Correspondientemente, en caso de incumpliendo, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que se debe fijar prudencialmente en DIEZ salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.



POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 14, 26, 69 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

Se declara con lugar la presente denuncia. Se ordena a ICOLLECT suprimir los números telefónicos, fax y correos electrónicos del lugar de trabajo de la denunciante, y abstenerse de realizar gestión de cobro a terceros no relacionados con la deuda que presuntamente mantiene la denunciada con la entidad a quien ICOLLECT le gestiona los procesos de cobro y que no hayan otorgado Consentimiento Informado al efecto. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. Caso contrario y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de DIEZ SALARIOS BASE, equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00), los deberá depositar en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN

Director Nacional

Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

PRODHAB