



Expediente No. 012-03-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 04- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS CATORCE HORAS TREINTA Y CINCO MINUTOS DEL TREINTA DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.P.V. contra COBROS y MÁS, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de COBROS y MÁS el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“la supresión de la base de datos de COBROS y MÁS mis datos personales, como los números telefónicos personales, y de mi sitio de trabajo que a continuación detallo, 0000-0000 (casa), 0000-0000 (celular), 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000 (trabajo).*
2. Que mediante Resolución No. 02 de las trece horas del veinticinco de abril dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por el señor F.P.V. 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 **COBROS Y MAS** 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. **NOTIFIQUESE**”*



3. Que COBROS y MÁS presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.
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:

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de COBROS y MÁS el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“la supresión de la base de datos de COBROS y MÁS mis datos personales, como los números telefónicos personales, y de mi sitio de trabajo que a continuación detallo, 0000-0000 (casa), 0000-0000 (celular), 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000 (trabajo). (Ver denuncia a folios 01 al 09).*

2. Que el denunciante posee un crédito con la empresa BETO TE PRESTA, mismo que se encuentra en estado de morosidad. (Ver denuncia folio 01).

II-Hechos No Probados: De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que se haya realizado gestión de cobro por parte de la entidad denunciada, específicamente, por la deuda contraída con BETO TE PRESTA

III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante solicita la supresión de los números de teléfono de la casa, celular y lugar de trabajo. Indica el denunciante que desde el mes de marzo del año anterior



recibe llamadas al celular, a su casa, al celular de la esposa, al trabajo, correos electrónicos entre otros, y que en el caso del número de su esposa y del trabajo no fueron aportados como referencia. Por su parte la entidad denunciada se limita a indicar que *“de la denuncia planteada se desprende que la pretensión del Sr. F.P.V. es que se le localice únicamente vía correo electrónico, de lo que se tomará nota para futuros contactos”*. Si bien es cierto el denunciante no aporta prueba que permita a esta Agencia determinar si ha habido una gestión de cobro que se considere excesiva, ni del informe rendido por la denunciada se logra al menos inferir que la gestión de cobro que supuestamente realiza está referida a la deuda que indica el denunciante, si se logra desprender con claridad que lo que el denunciante pretende es la supresión de datos de la base de la empresa denunciada (folio 013). En relación con lo anterior, valga señalar lo indicado por la Ley No. 8968, en su artículo 7, misma que **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, les corresponderá a sus sucesores o herederos. En cuanto a la información que esté contenida en las bases de datos, y en particular sobre los números telefónicos y su utilización para hacer*



gestión de cobro, esta Agencia ha indicado 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 del denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico del trabajo, 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 el acreedor al lugar de trabajo del 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”.* Resolución No. **RESOLUCIÓN NO. 03 de las once horas dos minutos del diecinueve de mayo de dos mil dieciséis. Expediente No. 010-03-2016-DEN.** Por otra parte, la Agencia procedió a prevenir a la denunciada para que aportara, como prueba para mejor resolver, el consentimiento informado del denunciante, a lo que la denunciada respondió: *“Siendo que de la denuncia interpuesta se desprende que concretamente contra Cobros y Más el denunciante alega haber recibido solo una llamada al número de teléfono de su lugar de trabajo, ese número de teléfono se obtuvo de una “fuente de acceso público general”, por lo que no requiere el consentimiento informado del denunciante”*, sin que se indicara a que base de datos se refiere, que permita a esta Agencia confirmar que efectivamente es una fuente general de acceso público. En la contestación de la denuncia, reconoce la parte denunciada haber realizado al menos una llamada a la parte denunciante a un número telefónico cuya obtención no acreditó haberla realizado de una fuente autorizada para tales efectos, además reconociendo expresamente, sin contar con un consentimiento informado, con lo cual se revela un



accionar ilegítimo, conforme a las disposiciones de la ley No. 8968, puntualmente:

“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. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. 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”. Ahora bien, en vista de que no se logra determinar ni de la denuncia ni de las pruebas aportadas en autos, a que número se realizó la llamada indica, le corresponde a este Agencia tomar la acción más favorable y protectora hacia los intereses del administrado, y consecuentemente ordenar la supresión del dato telefónico del lugar de trabajo, en



armonía con lo que ya se indicó en párrafos anteriores. Por todo lo anterior, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos, y consecuentemente, ordenar a la entidad denunciada suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo del denunciante: **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso 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, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:



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

Se declara parcialmente con lugar la presente denuncia. Se ordena a COBROS Y MAS suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo de la denunciante **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. 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 José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB