



EXPEDIENTE NO. 057-09-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 02- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS TRECE HORAS DEL PRIMERO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por B.C.C. contra CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.

RESULTANDO

1. Que la señora B.C.C. presentó denuncia en contra de Credomatic el día veintiuno de setiembre de dos mil dieciséis. En dicha denuncia solicita: *“La aplicación de la Ley N°8968 en lo refiere a ELIMINACIÓN de la base de datos de mi nombre. Así como los envíos de los correos mensajes de texto y cualquier otro dato personal que no cuente con mi consentimiento. Nombre: B.C.C. Teléfono: 0000 0000.”*

2. Que mediante Resolución No. 01 de las diez horas con quince minutos del siete de octubre de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora B.C.C. 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 CREDOMATIC 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: OFICINAS CREDOMATIC, CALLE 0 AV 3-5 SAN JOSÉ, SEGUNDO PISO. NOTIFIQUESE.*



3. Que la empresa denunciada 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 la señora B.C.C. presentó denuncia en contra de Credomatic el día veintiuno de setiembre de dos mil dieciséis. En dicha denuncia solicita: *“La aplicación de la Ley N°8968 en lo refiere a ELIMINACIÓN de la base de datos de mi nombre. Así como los envíos de los correos mensajes de texto y cualquier otro dato personal que no cuente con mi consentimiento. Nombre: B.C.C. Teléfono: 0000 0000.”* (Ver folio 01 al 14).

2.- Mensajes de texto realizado gestión de cobro la denunciante por pago pendiente en supuesta Tarjeta de Crédito. (Ver folio 7 al 14 del expediente administrativo).

3.-Que mediante correo electrónico en cual se le envían los mensajes de cobro de Credomatic provenientes del número de teléfono 506 00000000 a la funcionaria I.C. de la Agencia del BAC Curridabat. (Ver folio 6 del expediten administrativo).

4.- Certificado emitido por L.P.E.M., Jefe de la Unida de Estrategia de Cobranza Gerencia Crédito y Cobro de Credomatic de Costa Rica S.A, el cual se procedió a



bloquear de la base de datos el número telefónico: 0000-0000, a partir del día 10 de octubre del 2016 y se suprimió de la misma el día 12 de octubre del 2016. (Ver folio 20 del expediente administrativo).

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

1. Ninguno que fuese de interés para la resolución de presente caso.

III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante solicita que la empresa CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A, deje de hacer gestión de cobro de una supuesta deuda pendiente en supuesta Tarjeta de Crédito al número telefónico 0000-0000. De la prueba aportada por el denunciante, se verifica efectivamente que dicha gestión de cobro ha existido, toda vez que se logra observar en los mensajes de textos que consta en autos como prueba, una serie de mensajes de texto de la empresa denunciada. Por su parte, en el informe rendido por la denunciada, indica, entre otras cosas, que no había sido puesta en conocimiento de la solicitud de supresión del número telefónico 0000-0000; puesto el correo electrónico fue dirigido xxxxxx@bacsan jose.com, en el cual se le informa al solicitud de eliminación del número supra indicado; no obstante el dominio está adscrito a bacsansose.com y no al dominio credomatic.com, el cual corresponde correctamente al denunciado. Sobre este argumento la Agencia, considera que lleva la razón el denunciante, puesto puede razonablemente entendible que la solicitud de eliminación no llegare al departamento que bien se encargado para tal efecto. Sin embargo, no siempre podrá se exclusiva para no atender las solicitudes que se presenten los usuarios del servicio que la denunciada le presta, puesto existe un deber conocimiento tanto del BAC como Credomatic, de la existencia un mecanismo contemplado por la Ley N°8968 en resguardo de la



autodeterminación informativa. Que bien la gestión de cobro realizada iba dirigida particularmente al número telefónico (0000-0000) que bien supuestamente pertenece a la señora B.C.C. Ahora bien, y como se desprende del informe rendido y prueba vertida por el denunciante, existió un error y fue digitado e incorporado en la base de datos dicho número telefónico. Sin embargo, el denunciante aporta Certificado emitido por L.P.E.M., Jefe de la Unida de Estrategia de Cobranza Gerencia Crédito y Cobro de Credomatic de Costa Rica S.A, el cual se procedió a bloquear de la base de datos el número telefónico: 0000-0000, a partir del día 10 de octubre del 2016 y se suprimió de la misma el día 12 de octubre del 2016. A criterio de esta Agencia, constituye prueba idónea para demostrar que efectivamente el número de teléfono de la denunciante ya no se encuentra registrado en la base de datos de Credomatic de Costa Rica S.A. Por todo lo anterior, los hechos alegados en la denuncia, resultan ciertos, en cuanto a la pretensión; al punto que quedó acreditado; que el denunciante suprimió el dato personal como fue solicitado. Con lo cual, si bien debe declararse con lugar la presente denuncia; imponer una sanción, ha perdido su interés actual al haberse procedido con la citada supresión.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16 de la Ley N° 8968; 12, 25, 26 58, 63, 69 siguientes del Decreto Ejecutivo No. 37554-JP:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por B.C.C., y consecuentemente se ordena a la CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A. sin que se le imponga una sanción al efecto, por haberse cumplido con la pretensión que al efecto fue solicitado. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden



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

los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. Mauricio José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB