



EXPEDIENTE N° 050-06-2017-DEN

RESOLUCIÓN N° 151-2018

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, a las 10:15 del 17 de julio de 2018.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes Recurso de Reconsideración con Apelación en Subsidio, formulado por **GESTIONADORA DE CRÉDITO INTERNACIONAL SERVICRÉDITO SOCIEDAD ANONIMA**, en contra de la resolución No. 48-2018 de las 11:00 horas del 23 de marzo de 2018, dictada dentro del Procedimiento de Protección de Derechos presentado por **[NOMBRE 1]**.

RESULTANDO

- 1- Que la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **BANCO DAVIVIENDA** el día de 29 de junio de 2017. En dicha denuncia solicita: “(...) solicito a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes declare con lugar la denuncia, con las consecuencias legales que ello implique y que se indemnice los daños o perjuicios causados de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 Faltas Gravísimas de la Ley 8968, dado que son datos sensibles los cuales fueron revelados a más de 23 personas proporcionando información a terceros sin mi consentimiento de sus titulares”.
- 2- Que dicha denuncia fue ampliada, para que se tuviera como parte a **GESTIONADORA INTERNACIONAL SERVICRÉDITO S.A.**
- 3- Que mediante la resolución que se recurre, esta Agencia resolvió: “Con fundamento en los numerales 5, 7, 16, 28 y 30 de la Ley N° 8968, 4 y 11 del Reglamento a dicha Ley: Se declara sin lugar en todos sus extremos la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO DAVIVIENDA**. Se declara **CON LUGAR** la denuncia en contra de **GESTIONADORA INTERNACIONAL SERVICRÉDITO S.A.**”. 4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO

I- Sobre el fondo: En la resolución que se recurre, esta Agencia determinó que “que se puso en conocimiento de personas ajenas, la relación comercial entre denunciante y denunciado y el estado de morosidad de la deuda, sin contar para ello con el consentimiento previo y expreso de la señora **[NOMBRE 1]**, pues si bien se indica que la información fue obtenida de la contestadora de la línea telefónica, no se aporta prueba que confirme eso, como podría ser la grabación a que se hace referencia. Tómese en cuenta que el consentimiento debe ser libre, específico, informado, inequívoco e individualizado, de conformidad con el artículo 4 del Reglamento a la Ley No. 8989”. Con el escrito recursivo, aporta el recurrente un disco compacto, con la grabación de la contestadora de la denunciante, en la cual se escucha claramente lo siguiente: “Está llamando al teléfono de **[NOMBRE 1]**, ejecutiva post venta de Movistar, en este momento no puedo atenderle, puede escribir al chat en línea exclusivo para empresas [...] también puede enviar un correo a la dirección atencionempresas.cr@telefonica.com [...]”. Nuevamente queda comprobado, que la información que ahí consta, no resulta de uso personal por parte de la denunciada, pues son datos de su lugar de trabajo, y refiere claramente que los datos que está dando es en su calidad de ejecutiva de la empresa que labora y que tales medios son exclusivos para empresas. No se logra desprender ni de las pruebas aportadas en el informe de la denunciada, ni en esta etapa recursiva, que la denunciante haya dado su consentimiento expreso e inequívoco para que tales datos fueran utilizados por la parte denunciada para realizar gestiones de cobro. El audio que ahora aporta el recurrente, no hace más que confirmar que efectivamente, la información fue utilizada sin contar con el consentimiento previo y expreso de la denunciante, pues la información es suministrada por la denunciante para ejercer sus labores como ejecutiva de cuenta de la empresa para la cual



labora, y no como un dato personal que pueda ser usada para efectos de cobro de una deuda personal. Por lo anteriormente dicho, lo que procede es declarar sin lugar el represente recurso de Reconsideración, y confirmar lo ya resuelto por esta Instancia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 16 y concordantes de la Ley N° 8968, así como 63 y 70 del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara SIN LUGAR el recurso de Reconsideración interpuesto.
- 2- Remítanse los autos ante la Señora Ministra de Justicia y Paz, para su conocimiento y oportuna resolución.

NOTIFIQUESE. -

Licda. Ana Karen Cortés Viquez
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes