

EXPEDIENTE: 022-02-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 043-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:30 horas del 12 de febrero de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **COBROS Y MAS.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de febrero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra de COBROS Y MAS, cuya pretensión es: *“1. Solicito que eliminen mis datos laborales como números de teléfono y correos laborales y me contacten solo a mi correo personal que es: [VALOR 1]@hotmail.com y a mi celular [VALOR 2]. Solicito además que la agencia aplique las sanciones correspondientes según la falta cometida.*
2. Que mediante resolución N° 135-2018 de las 14:10 horas del 12 de julio de 2018, se ordenó el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el denunciado 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: 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de febrero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra de COBROS Y MAS, cuya pretensión es: *“1. Solicito que eliminen mis datos laborales como números de teléfono y correos laborales y me contacten solo a mi correo personal que es: [VALOR 1]@hotmail.com y a mi celular [VALOR 2]. Solicito además que la agencia aplique las sanciones correspondientes según la falta cometida.* 2- Que la denunciada ha recibido correos electrónicos de un funcionario de la empresa denunciada a un correo electrónico de dominio acam.cr.
3- Que la empresa denunciada ya no es más la gestionante del cobro por la presunta deuda de la denunciante. (ver folio 41).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para la resolución del presente caso.

III- SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que desde el mes de diciembre el año 2017, la empresa Cobros y Más, por medio de una persona de nombre Aarón Bermúdez, le ha enviado correos electrónicos para realizar gestión de cobro de una deuda que, en su dicho, ya fue cancela. En los correos que aporta como prueba, se logra observar que dicha gestión se realizó al dominio acam.cr, lo cual es una cuenta de correo de la institución para la que trabaja la denunciante. En esos mismos correos se logra observar que la denunciante solicita que no se envíen más comunicaciones de ese tipo, pues esa cuenta por el ser el mismo *“de dominio laboral”*. La empresa denunciada, refiere que la denunciante no aporta prueba de los hechos denunciados, particularmente de las llamadas telefónicas, y, lejos de demostrar la legitimación que le asiste para realizar la gestión de cobro, en su informe solamente cuestiona las impresiones de los correos que la denunciante adjunta a

su denuncia. Dada la falta de claridad de dicho informe, esta Agencia previno a la empresa para que aportara: “1-Aportar documento legal idóneo, en que se compruebe que son cesionarios del crédito que presuntamente mantiene la denunciante, con la empresa Importadora Monge. 2- Documento legal idóneo en que se compruebe los datos personales de la denunciante, que posee la empresa Cobros y Más en su base de datos. 3- Personería Jurídica de Cobros y Más, que permita verificar que, quien suscribe el informe, posee capacidad legal para tal acto”. en su respuesta, la denunciada señala que no son cesionarios del crédito de la denunciante, y que esa cuenta ya no se encuentra bajo su gestión. El punto 3 de dicha prevención fue omitido por la denunciada.

Del análisis de los autos, se tiene que lo que la denunciante pretende es el ejercicio de su derecho de autodeterminación informativa, y que el mismo se encuentra consagrado en la Ley No. 8968 de Protección a la Persona frente al Tratamiento de sus datos personales:

“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa: Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias”.

Como corolario de este derecho, tenemos que la ley le reconoce al titular de datos personales, solicitar que la información contenida en una base de datos sea suprimida o actualizada, cuando así lo solicite el titular:

“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.”

En ese sentido, si vemos que la misma empresa denunciada indica que la cuenta de la recurrente ya no está bajo su gestión do cobro, no existe base legal para que se mantengan datos de la denunciante, y, por lo tanto, debe de eliminarse toda aquella información que se mantenga almacenada. Información que hasta el momento se desconoce, pues, como se dijo antes, la denunciada no cumplió con este punto de la información que le fuera prevenida, según la resolución No. 327-2018, que consta en el folio 31 del expediente administrativo. En ese sentido, lo procedente es declarar con lugar la denuncia presentada, y ordenar a CROBROS Y MAS, que proceda a eliminar toda la información que mantenga en su base de datos de la denunciante. Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto a la quejosa como a esta Agencia

en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, y 7 de la Ley N° 8968; 12, 13 58, y 59, y del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR denuncia presentada en contra de COBROS Y MAS.
- 2- Se ordena a CROBROS Y MAS, que proceda a eliminar toda la información que mantenga en su base de datos de la denunciante. Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto a la quejosa como a esta Agencia en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.

NOTIFIQUESE.

Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB