



**EXPEDIENTE: 054-07-2017-DEN**

**RESOLUCION N° 069 -2019**

**AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:00 horas del 27 de febrero de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **POM COBRANZAS**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de julio de 2017, el señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **POM COBRANZAS**, cuya pretensión es: *“1. Que se le indique a dicha empresa de la ilegalidad en la que está incurriendo y que proceda a eliminar de manera inmediata los números de teléfonos de familiares que no tienen absolutamente nada que ver en dicho trámite. 2. Aparte de eliminarlos que no vuelva a llamar nunca más a números de terceros que no son fiadores, ni tienen nada que ver en lo más mínimo. 3. Recordarles a POM que para localizarme está el número [VALOR 1] (que utilizo desde hace 10 años y siempre atiende llamada) o el correo [VALOR 2]@hotmail.com. 4. De ser posible que la empresa indique el método en que obtiene esos números de teléfono ya que mi persona, ni mis familiares se los brindaron a ellos o bien al banco que representan. 5. Solicito respetuosamente a PRODHAB indicarme el resultado y avance de este proceso, también de ser posible el juzgado que corresponde interponer demanda en caso de reincidencia de las llamadas y mensajes. 6. Notificar aparte de la srta. Gestora de cobro, al quien gerencie la empresa POM o su dirección jurídica. (o bien el correcto procedimiento que tenga PRODHAB).”*
2. Que mediante resolución N° 03 de las 08:00 horas del 04 de octubre de 2017, se ordena 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 07 de julio de 2017, se presentó denuncia contra **POM COBRANZAS**, cuya pretensión es: *“1. Que se le indique a dicha empresa de la ilegalidad en la que está incurriendo y que proceda a eliminar de manera inmediata los números de teléfonos de familiares que no tienen absolutamente nada que ver en dicho trámite. 2. Aparte de eliminarlos que no vuelva a llamar nunca más a números de terceros que no son fiadores, ni tienen nada que ver en lo más mínimo. 3. Recordarles a POM que para localizarme está el número [VALOR 1] (que utilizo desde*



hace 10 años y siempre atiende llamada) o el correo [VALOR 2]@hotmail.com. 4. De ser posible que la empresa indique el método en que obtiene esos números de teléfono ya que mi persona, ni mis familiares se los brindaron a ellos o bien al banco que representan. 5. Solicito respetuosamente a PRODHAB indicarme el resultado y avance de este proceso, también de ser posible el juzgado que corresponde interponer demanda en caso de reincidencia de las llamadas y mensajes. 6. Notificar aparte de la srta. Gestora de cobro, al quien gerencie la empresa POM o su dirección jurídica. (o bien el procedimiento que tenga PRODHAB).” (ver folio 02). 3- Que el denunciante es cliente de la empresa denunciada.

1)- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra **POM COBRANZAS**. En la que se indica que: “1. La empresa POM COBRANZAS acosa por asunto de una deuda pendiente a: mi padre al celular, mi madre al celular, mi hermano al celular. 2. Ni mi padre, madre o hermano fueron, o son fiadores de la cuenta a la que ellos hacen mención ni a ninguna otra. 3. Nunca a ninguna empresa estatal o privada les he brindado esos números de teléfono como referencia para localizarme. 4. Aparte de llamadas insistentes también envían muchos mensajes a dichos familiares amenazando e informando de manera a parecer ilegal un inicio de proceso judicial por montos adeudados de hace más de 4-5 años. 5. Dicho número de teléfono de mi padre y hermano están a nombre de mi padre respetivamente y el de mi madre a nombre de ella. 6. El numero suministrado a la empresa POM ha sido el mismo celular que manejo desde hace más de 10 años, [VALOR 1] y el correo electrónico [VALOR 2]@hotmail.com únicamente. 7. Dichos mensajes y llamadas a estos números ocasionan un tenso y desagradable ambiente familiar.”

2)- Que la empresa denunciada, mediante documento de fecha 08 de enero de 2018 el Licenciado Harry Zurcher Blen, en su condición de Gerente con facultades de apoderado generalísimo de **POM COBRANZAS** señala con relación a los alegatos del denunciante, en su escrito: “...Mi representada es cesionaria de un crédito cuyo deudor es el señor [NOMBRE 1]... en virtud de Contrato de Compraventa y Cesión de Tarjetas de Crédito que fuera suscrito entre Banco Lafise S.A. y POM Cobranzas S.R.L. de fecha 28 de julio de 2016...mi representada ha intentado gestionar un arreglo de pago extra judicial directamente con el señor [NOMBRE 1], para beneficio de ambas partes, sin que haya sido posible a la fecha...mi representada no han acosado por la deuda referida al señor [NOMBRE 1], ni a su padre, madre o hermano como se afirma, toda vez que nuestras actuaciones han estado y estarán apegadas estrictamente a lo que el ordenamiento jurídico establece...no hay evidencia, tal como lo afirma el denunciante, de que se haya brindado información personal que transgreda el fuero de autodeterminación informativa con relación a su actividad privada...Adicionalmente a la jurisprudencia citada, la Sala Constitucional de nuestro país, ha establecido que el acoso telefónico se configura por el carácter repetitivo e insistente de las llamadas. Sin embargo, como se logra desprender de la prueba presentada por el denunciante, no se cumpla esta condición repetitiva e insistente y mucho menos que también hayan sido realizados a sus familiares... En todo caso, se ha solicitado al responsable de la base de datos de donde se obtuvo la información de contacto del denunciante, la supresión de los números de teléfono registrados a nombre del



*denunciante, con excepción del número de celular...Se hace constar que al estar mi representada legitimada para realizar las gestiones de cobro de su acreencia, para recuperar los saldos insolutos que se adeudan de dicha obligación, se continuara gestionando el cobro de la deuda del señor [NOMBRE 1] vía extrajudicial y judicial...”*

**II.- Hechos No Probados:** Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto.

**III.- Sobre el Fondo:** Es de relevancia señalar a **POM COBRANZA** que cuando una persona tiene una relación crediticia con una entidad esta última debe de apegarse al principio de autodeterminación informativa, ya que el mismo se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe señalar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala:

***Artículo 24.-** Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)*

Es por ello desde la Ley de Protección de la Persona Frente al Uso de sus Datos Personales, **Ley N° 8968**, establece en sus artículos 1, 3 y 4 lo siguiente:

#### **Artículo 1.- Objetivo y fin**

*Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respectoa sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. (El subrayado no corresponde a lo personal)*

#### **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. (El subrayado no corresponde a lo personal)*



Para recolectar datos personales es de gran relevación tener claro que el principio de calidad de la información es fundamental, así señala el artículo 6 de la Ley N° 8968:

## **Artículo 6.- Principio de calidad de la información**

*Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados.*

### **1.- Actualidad**

*Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular.*

### **2. Veracidad**

*Los datos de carácter personal deberán ser veraces.*

*La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita.*

### **3.- Exactitud**

*Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.*

*Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.*

### **4.- Adecuación al fin**

*Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.*



*No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley.*

*Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.*

Otro aspecto relevante en el manejo de datos personales, es el derecho de acceso a la información, o sea que el titular de los datos pueda saber para que se obtienen sus datos, pero de igual forma solicitar la rectificación o supresión de los mismos, así se puede visualizar del artículo 21 y 22 del Reglamento a la Ley N° 8968.

**Artículo 21. Derecho de acceso a la información.** *El titular tiene derecho a obtener del responsable, la información relacionada con sus datos personales, entre ellos lo relativo a las condiciones, finalidad y generalidades de su tratamiento.*

*Podrá realizar las consultas de información a la base de datos, con un intervalo mínimo de seis meses, salvo que de manera fundamentada el titular exprese al responsable de la base de datos sus motivos y pruebas, por los cuales considera existe una vulneración de sus derechos protegidos en la Ley y el presente Reglamento. En caso de que el responsable de la base de datos considere que los motivos no son de recibo y existiera la posibilidad de un uso abusivo de ese derecho, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, elevará el asunto ante la PRODHAB, quien resolverá, en definitiva, dentro del plazo de diez días hábiles, a partir de la recepción de dicha gestión.*

*El responsable, deberá evacuar la consulta de información dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.*

**Artículo 22. Negativa por parte del responsable.** *El responsable que niegue el ejercicio de cualquier gestión del titular, deberá justificar por escrito su respuesta. Si el titular lo considera pertinente, podrá acudir ante la Agencia conforme el Capítulo VII "De la Protección de Derechos ante la Agencia" de este Reglamento.*

Así las cosas, la protección de datos personales es un derecho fundamental de los ciudadanos, por lo que radica en este respecto que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales cumplan con lo estipulado en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, con respecto a los protocolos de actuación, que se establezcan los pasos que se deben seguir para el manejo de datos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); con los mismos la entidad contara con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley que sustente su actuar.



## **Artículo 12.- Protocolos de actuación**

*Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley.*

*Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la ProdhAB. La ProdhAB podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo.*

*La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la ProdhAB hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.*

## **Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.**

Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente:

- a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;*
- b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;*
- c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;*
- d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.*
- e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.*
- f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.*

*Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.*



Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados (quien debe de atender las solicitudes de titulares de la información), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se puede publicar, trasferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

Así las cosas, la protección de datos personales es un derecho fundamental que corresponde aplicar de conformidad con la normativa que lo regula, y es por ello, que las empresas crediticias están facultadas en razón de la relación que mantienen con sus clientes, de solicitar un número telefónico personal del mismo o bien su correo electrónico; sin embargo, es claro que los números telefónicos de familiares y amigos no son datos que pertenezcan al sujeto con el que se está formando la relación de crédito, por lo que ni éste tendría facultad para dar datos de terceros, ni aun menos la entidad para solicitarlos.

Los únicos datos personales con los que puede contar una entidad en sus bases de datos, son aquellos que le han sido aportados por sus titulares, y por medio del correspondiente consentimiento informado, por ello cuando se solicite la eliminación, les compete cumplir con la solicitud realizada; si bien en el presente caso el denunciante mantiene una deuda con esa entidad, nada faculta a la misma para realizar llamadas a familiares y terceros ajenos a la deuda, como lo señala el señor Zurcher Blen apoderado de POM COBRANZAS, si su representada esta legítimamente acreditada como cesionaria del crédito del señor **[NOMBRE 1]**, puede gestionar el cobro por las vías legales correspondientes, sin necesidad de utilizar datos personales de personas ajenas a transacción y cumpliendo a cabalidad con el respectodel derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos.

En el informe aportado por el apoderado de la empresa denunciada, se aporta una impresión de correo electrónico, mediante el cual se solicitó la supresión de todos los números telefónicos registrados a nombre de **[NOMBRE 1]** y que solo se mantenga el número señalado por el denunciante, debidamente certificado, por la Licenciada Carolina Segnini Rodríguez. Dado lo anterior, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, en cuanto a la eliminación inmediata de los datos solicitada, por lo que no resulta necesario pronunciamiento al respecto ni la aplicación de sanciones a la base de datos denunciada. Sin embargo y con sustento en el artículo 70 párrafo final del Reglamento a la ley No. 8968, se le apercibe POM COBRANZAS para que tanto en sus bases de datos como en la información que se transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley No. 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido. Lo anterior por cuanto resulta preocupante las denuncias que se registran en contra tanto de esta empresa.



De lo señalado es importante recalcar que, si bien las entidades que manejan datos personales, reciben y dan trámite a la solicitud de eliminación de datos personales, lo idóneo, es que se cuente con un proceso de eliminación eficaz, de allí la importancia de cumplir con los aspectos establecidos en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, así las cosas corresponde tomar las medidas pertinentes para el manejo de datos personales según los requerimientos de la Ley N° 8968 y su Reglamento. En razón de lo anterior, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley: Se declara **CON LUGAR** la presente denuncia presentada en contra de POM COBRANZAS, teniéndose ya por cumplida la pretensión del denunciante, de conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968.

En caso de incumpliendo con respecto a la eliminación de los datos solicitados, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la **Ley N°8968**, misma que se fija en **CINCO** salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Firme la presente resolución, archívese el expediente; contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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