



EXPEDIENTE: 098-10-2018-DEN

RESOLUCION N° 131 -2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:30 horas del 27 de marzo de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ICOLLECT ABOGADOS**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de octubre de 2018, [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **ICOLLECT ABOGADOS** cuya pretensión es: “...dejen de enviar mensajes a terceras personas, y además que eliminen de sus bases de datos, todos los números no correspondientes a mi persona directamente, y que solo se me envíe (sic), a mi número telefónico mensajes, llamadas. También que no me llamen y envíen notificaciones a mi lugar de trabajo.”
2. Que mediante resolución N° 332-2018 de las 09:00 horas del 12 de diciembre de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que la empresa denunciada no 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 11 de octubre de 2018, se interpone denuncia contra **ICOLLECT ABOGADOS**, cuya pretensión es: “...dejen de enviar mensajes a terceras personas, y además que eliminen de sus bases de datos, todos los números no correspondientes a mi persona directamente, y que solo se me envíe (sic), a mi número telefónico mensajes, llamadas. También que no me llamen y envíen notificaciones a mi lugar de trabajo.” (ver folio 02). 2- Que el denunciante es cliente de la empresa denunciada.

1)- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de **ICOLLECT ABOGADOS**, en la que se indica que: “La empresa Icollet S.A., ha estado enviando mensajes de texto a terceras personas (familiares), haciendo mención sobre una deuda en cobro que posee mi persona. Específicamente a los números...”

2)- Que mediante resolución N° 332-2018, del 12 de diciembre de 2018, se remitió traslado de cargos, la cual les fue debidamente notificado el día 19 de diciembre de 2018, se observa que a la fecha **ICOLLECT ABOGADOS** no presentó el informe solicitado, sobre los hechos denunciados. (Ver folios del 11 al 13 del expediente).



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

III.- Sobre el Fondo: Siendo que **ICOLLECT ABOGADOS**, no remitió el informe solicitado, es de relevancia indicar que establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley N° 8968:

Artículo 67. Traslado de cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.

La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (el resaltado no es del original)

Ahora bien, tal presunción procesal no limita la potestad de esta administración para realizar el análisis de los elementos probatorios que constan en el expediente, y en consecuencia el análisis de la queja presentada.

Es de relevancia que la entidad tenga presente que la Ley de Protección de la Persona frente el Tratamiento de sus Datos Personales es de aplicación general, y sus principios deben de ser respetados y cumplidos a cabalidad, ya que buscan proteger el derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos, por lo que es necesario traer a colación 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 respeto a 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)



Por lo antes señalado, toda recolección de datos personales se realiza con pleno apego al principio de calidad de la información es fundamental, así señalado 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.

Así las cosas, quienes solicitan datos en razón de una deuda, está facultado en razón de la relación crediticia a solicitar los datos de la persona directamente involucrada en la persona con la que tiene dicha relación, no así involucrar a terceros que son ajenos a la misma, siendo que los datos de terceros (familiares, amigos, compañeros de trabajo y otros), no son datos que pueda utilizarse sin la autorización de sus respectivos titulares.

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 cuando así lo tenga a bien, así se puede visualizar en los artículos 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.*

La protección de datos personales es un derecho fundamental de los ciudadanos, y por ello, quienes cuentan con datos personales en sus bases (personas físicas, jurídicas, entidades públicas o privadas), les compete cumplir con las solicitudes de eliminación de datos, si así lo solicita el titular de los datos, si bien en el presente caso el denunciante mantiene una deuda, ello no faculta a que se dé la situación que se ha señalado en el caso, ya que ninguna entidad puede enviar correos o mensajes a terceras personas sin contar con la venia de los titulares de los datos, aun menos si se trata de correos institucionales o de empresa, ya que es claro que el correo electrónico que se asigna a un funcionario en su lugar de trabajo, es una



herramienta para la realización de su labor, no así un dato de la persona relacionada con una deuda.

Por lo que debe entenderse que el correo electrónico laboral es aquella cuenta que proporciona el patrono privado o la Administración Pública a sus trabajadores o servidores públicos, con el objeto de que sea una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones.

Lo señalado con anterioridad tiene su fundamento en los reiterados votos de la Sala Constitucional, como se puede observar en el voto N° 09017 del 29 de mayo de 2009 en el que la Sala Constitucional señaló:

“...Hoy en día, el correo electrónico en los centros de trabajo constituye una herramienta para el desarrollo de las funciones laborales, y todas aquellas actividades relacionadas con el quehacer organizacional, siendo que también es un canal a través del cual se desarrolla el derecho a la información y libertad de expresión. Asimismo, los patronos ya sean éstos públicos o privados tienen el derecho de controlar el uso adecuado de los lineamientos y medios técnicos que pone a disposición a sus trabajadores para realizar sus actividades laborales y también deben de respetar el derecho fundamental al secreto a las comunicaciones. Este derecho debe, no obstante, conciliarse con otros derechos e intereses legítimos del empleador – sea público o privado -, en particular, su derecho a administrar con cierta eficacia, y sobre todo, su derecho a protegerse de la responsabilidad o el perjuicio que pudiera derivarse de las acciones irregulares de los trabajadores o funcionarios a quienes se les asigna una cuenta de correo electrónico...”

Siendo así cobra importancia que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de los mismos realicen el adecuado uso de los datos que le dan las personas, además de cumplir a cabalidad con una figura importantísima, los protocolos de actuación, los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, regulan los mismos, que instituyen 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, transferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

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, y que involucre el manejo de información atinente al fin para lo que fue recaudada (lo que no es un correo institucional, o un número de teléfono de una empresa en la que labora el deudor), 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, declárese CON LUGAR la presente denuncia.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara CON LUGAR la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena al **ICOLLECT ABOGADOS**, suprimir totalmente de su base de datos la información señalada por la denunciante, en un **plazo 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes, como al denunciante.
2. En caso de incumpliendo, 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.
3. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto proceden el recurso de reconsideración, mismos que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

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