

EXPEDIENTE: 035-04-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 153-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11: 50 horas del 24 de junio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A., y ASECOBROS.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 13 de abril de 2018, la señora [NOMBRE 1], cuya pretensión es: *“1. Para comunicarse con mi personan o cualquier notificación mi correo personal: [VALOR 1]@hotmail.com, así como mi teléfono personal [VALOR 2], y que me contacten fuera de mi horario laboral el cual es de 8:00am a 4:00 pm.*
2. *Solicito dejar de utilizar los correos o números de teléfonos institucionales de mi persona y mi jefatura, así como de cualquier otro funcionario. 3- No utilizar tampoco números de teléfono o correo de cualquier persona familiar o no, que no tenga relación con la deuda”.* 2. Que mediante resolución N° 176-2018 de las 138:45 horas del 27 de agosto de 2018, se ordenó el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo.
3. Que ambas empresas denunciadas presentaron el informe solicitado en tiempo y forma, no así CREDIX.
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 13 de abril de 2018, la señora [NOMBRE 1], cuya pretensión es: *“1. Para comunicarse con mi personan o cualquier notificación mi correo personal: [VALOR 1]@hotmail.com, así como mi teléfono personal [VALOR 2], y que me contacten fuera de mi horario laboral el cual es de 8:00am a 4:00 pm.*

2. *Solicito dejar de utilizar los correos o números de teléfonos institucionales de mi persona y mi jefatura, así como de cualquier otro funcionario. 3- No utilizar tampoco números de teléfono o correo de cualquier persona familiar o no, que no tenga relación con la deuda.* (Ver folios 01 al 08). **2-** Que la empresa denunciada ASEIMO, intentó contactarse con la denunciante a través de su lugar de trabajo. (Ver folios 15 al 18).

II- HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para la resolución del presente asunto, se tiene los siguientes: **1-** Que la denunciada GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A, haya realizado gestiones de cobro tanto a la denunciante como por medios o personas ajenas a la deuda.

III- SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que las empresas denunciadas están suministrando a terceras personas que no tienen relación con la deuda, si bien no indica de forma amplia y clara de qué forma se han presentado dichos hechos, de todos los documentos que constan en el expediente, se puede tiene como un hecho probado, por así haberlo aceptado

ASEIMO, que se realizaron gestiones de cobro en el lugar de trabajo. En ese sentido, y siendo que la pretensión de la denunciante va referida a indicar cuales son los medios autorizados para realizar la respectiva cobranza, se debe tomar en cuenta que, de conformidad con lo indicado en la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, a la denunciante le asiste el derecho de autodeterminación informativa, mediante el cual puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, y supresión, así como a consentir la cesión de sus datos, de conformidad con lo indicado en el artículo 7 de dicha ley. Además, el encargado de la base de datos, debe garantizar a los titulares de los datos personales, que dichos datos cumplen con el principio de calidad de la información, indicados en el artículo 6 de la misma ley:

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 rectificados, 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.

En ese sentido, se debe declarar con lugar la denuncia en contra de ASEIMO, y ordenar que proceda a actualizar la información de la denunciante en los términos solicitados en el presente procedimiento de protección de derechos. 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.

En cuanto a la denuncia en contra de GMG Servicios de Costa Rica S.A., dado que no se logró determinar que las gestiones de cobro hayan sido realizadas por dicha empresa, lo procedente

es declarar sin lugar la presente denuncia. Sin embargo y con sustento en el artículo 70 párrafo final del Reglamento a la ley No. 8968, se le apercibe GMG Servicios de Costa Rica S.A, para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea 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.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1-** Se declara **CON LUGAR** la presente denuncia presentada en contra ASEIMO, y ordenar que proceda a actualizar la información de la denunciante en los términos solicitados en el presente procedimiento de protección de derechos. 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.
- 2-** Se declara **SIN LUGAR** la denuncia presentada en contra de GMG Servicios de Costa Rica S.A.
- 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. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB