



EXPEDIENTE: 128-12-2018-DEN

RESOLUCION N° 155-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 14:00 horas del 03 de abril de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de octubre de 2018, [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.**, cuya pretensión es: *“Solicito no me molesten más aclaren que no debo nada, me limpien de tan fea situación, verifiquen bien y no me llamen más.”*
2. Que mediante resolución N° **128-2018** de las 08:40 horas del 09 de enero de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. Resolución fue debidamente notificada a ambas empresas, en fecha 25 de enero de 2019.
3. Que la parte denunciada **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.** presentaron el informe solicitado mediante la resolución dicha, en el tiempo señalado, con
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 12 de diciembre de 2018, se interpone denuncia contra **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.**, cuya pretensión es: *“Solicito no me molesten más aclaren que no debo nada, me limpien de tan fea situación, verifiquen bien y no me llamen más.”* (ver folio 02). 3- Que la denunciante es cliente de la empresa denunciada.

- 1)- Que la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.** En la que se indica que: *“1. Credix está cobrando una “deuda” que ya está cancelada desde febrero de 2017, llamaron desde abril 2018 incansablemente, o sea llamaron un año y resto después por aproximadamente 5 meses; nunca quisieron entender que no les debo nada (adjunto documento de cancelación y saldo en 0.*
2. *Trasladaron el caso a un bufete Icollet S.A., que no paraba de llamar, amenazando, molestando y enviando mensajes a varios números, (adjunto copias), enviando correos masivos a más de 200 personas. Es mucha la necesidad (sic), por un cobro que ya esta cancelado.”*



2)- Que mediante resolución N° 005-2019, de las ocho cuarenta horas del 09 de enero de 2019, se remitió traslado de cargos, la cual les fue debidamente notificada el día 25 de enero de 2019, se observa que a la fecha 30 de enero de 2019 **CREDIX WORLD.S. A y ICOLLECT S.A.** presentaron los respectivos informes solicitados, sobre los hechos denunciados. (Ver folios del 28 al 35 del expediente).

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

III.- Sobre el Fondo: Siendo que **CREDIX WORLD.S. A.** indica en el informe suscrito por señor Ricardo Cordero Salas, en su condición de Representante legal de esa empresa, presentado en fecha 30 de enero de 2019, lo siguiente: *“Para las gestiones de cobro CREDIX contrata a la sociedad icollet S.A., pero visto que CREDIX no considero apropiada la manera de comunicación de esta empresa con los clientes procedió de inmediato a revocar el contrato de cobranza y a detener el proceso de cobro externo...No cabe duda para mi representada que estando ante una relación contractual formal de naturaleza crediticia, soportada y acreditada ante esta instancia con base en el contrato y documentos consignados, nace íntegramente para ambas partes el deber legítimo de regirse por las normas que regulan el Préstamo, y, con ello, especialmente aquella que obliga al pago de la deuda...Artículo 35°.- Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas. Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo (sic), directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con Personas distintas a las ya indicadas... ha sido criterio de este órgano que dicha normativa precisamente viene a dar contenido al artículo 24 de la Constitución Política...El actuar de mi representada ha sido siempre correcto y legal, respetando no solo la legislación costarricense sino aquellos tratados o Pactos Internacionales que consagran los Derechos civiles y Políticos de los ciudadanos.*

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 acatamiento obligatorio, que regula el derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos con respeto a los datos personales, sus artículos 1 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)

Siendo que es **CREDIX WORLD.S. A.** quien contrata a la empresa **ICOLLECT S.A.**, con el objeto de que realice labor de cobranza de deudas, tiene el deber de antes de transferirles datos personales de sus bases de datos, verificar que la empresa cumpla con las normas establecidas en la Ley N° 8968, así como, que cuente con los respectivos protocolos mínimos de actuación para el manejo de datos personales, ya que al ser la primera que obtuvo los datos de la persona, tiene la responsabilidad directa en caso de que se dé un mal uso de los datos de los ciudadanos.

Así las cosas, cobra importancia que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales 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. 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.

Por parte el señor Carlos Roberto Chavarría Cartin, en su condición de representante legal de **ICOLLECT S.A.** remitió el día 30 de enero de 2019, el informe solicitado en el que indicó: *“Mi representada realiza acciones de cobro en nombre de diferentes empresas crediticias y son las empresas que nos facilitan la información de localización de sus clientes...que producto de la asignación de esa cuenta con el saldo indicado por CREDIX se procedió con la gestión de cobro respetiva, tratando de localizar a la cliente a los números de referencia...*

No es justificación el señalamiento que se realiza, de que son las empresas que contratan a **ICOLLECT S.A.** las que les facilitan los datos, ya que el Licenciado Chavarría Cartín, por su formación, tiene el conocimiento de que la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales es de acatamiento obligatorio, por lo que tienen el deber de observarla, no pueden hacer uso de los correos personales o institucionales para enviar correos masivos, así como enviar mensajes de texto a terceras personas solicitando dar



mensajes de cobro a la denunciante, por cuanto, con quien tuvo CREDIX la relación crediticia, en el caso en estudio, fue con la señora [NOMBRE 1].

Por lo que cabe recordar que establece el Código de Deberes Jurídicos, Morales y Éticos del Profesional en Derecho, el deber de cumplir con el ordenamiento jurídico.

Artículo 5.- *Por su formación profesional, deberán cumplir en mayor medida con el ordenamiento jurídico, procurarán el mejoramiento constante de la legislación y las condiciones para el ejercicio de la profesión, y favorecerán la sanción o reforma de leyes o reglamentos que supongan beneficio para la colectividad.*

Para poder hacer uso de datos de terceras personas tanto **ICOLLECT S.A.** como **CREDIX WORLD.S. A.** deben contar con el respectivo consentimiento informado extendidos por los titulares de los datos, así está establecido en la Ley N° 8968.

Artículo 5.- Principio de consentimiento informado

1.- Obligación de informar

Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de una base de datos de carácter personal.*
- b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.*
- c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.*
- d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.*
- e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.*
- f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos.*
- g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.*
- h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.*

Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.- Otorgamiento del consentimiento

Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:



- a) *Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.*
- b) *Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.*
- c) **Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.**
Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

El derecho fundamental que se resguarda deviene de la necesidad de dar un adecuado tratamiento de los datos personales, en atención al Derecho de Autodeterminación Informativa, así la Sala Constitucional mediante resolución N° **09418-2010** de las nueve horas y tres minutos del veintiocho de mayo de 2010, en la que se hace alusión a la resolución N° **8996-02** de las diez horas treinta y dos minutos del trece de setiembre de 2002, desarrolla los 9 principios básicos que cobijan la protección de datos de los ciudadanos, señalándolos a continuación:

“...1).- El derecho a la información en la recolección de datos 2).- El consentimiento del afectado 3).- La calidad de los datos 4).- La prohibición relativa a categorías particulares de datos 5).- El principio de seguridad de los datos 6).-Reglas para la cesión de datos 7).- Derechos y garantías de las personas 8).- El derecho de acceso a la información 9).- Excepciones y restricciones al derecho a la autodeterminación informativa del ciudadano; los cuales son pilares elementales para el tratamiento y manejo de datos.

En cuanto al principio de seguridad de los datos, la Sala Constitucional señaló literalmente:

“5.- El principio de seguridad de los datos. El responsable del fichero deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provenga de la acción humana o del medio físico o natural. (El resaltado es nuestro).

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros automatizados que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad y los de los centros de tratamiento, equipos sistemas y programas.

El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del proceso de recolección y tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional...”



Por lo anterior, cobra importancia traer a colación que ya la Agencia se ha pronunciado con respeto a los principios básicos que deben de observarse en el manejo de datos personales, donde se indicó¹, entre otras cosas que, en el marco de lo dispuesto por el principio de legalidad, debe de asegurarse la creación de regulación interna del funcionamiento, uso y tratamiento de la información, ya que se trata de datos de las personas y que este es uno de los protocolos mínimos que exige la Ley N° 8968.

Es así, que los protocolos de actuación permitirán el desarrollo y acatamiento del principio de la legalidad en el tanto crean la regulación (directrices, circulares y otras), para el manejo de las bases de datos personales; con respecto a la proporcionalidad, esta responde a la idea de proteger el bien jurídico superior sin que con ello se deje de observar otros intereses relevantes que necesariamente deben ser resguardados; al referirnos a la transparencia e informar necesariamente involucramos el derecho del ciudadano de conocer del uso que se da a sus datos personales (si hay transferencia, si hay comercialización, etc.) y finalmente en cuanto a principio de seguridad y responsabilidad representan la culminación de medidas técnicas y organizativas, los mecanismos y medios para minimizar los riesgos que puedan hacer vulnerable los datos personales almacenados.

Es preocupante para esta Agencia que en el caso de **ICOLLECT S.A.** cuenta con reiteradas denuncias referente al mal uso de datos personales, por prácticas inadecuadas en el uso de los mismos, sin que se observe, cambio alguno, para cumplir con la Ley N° 8968.

Así las cosas, de conformidad con las citas de hecho y derecho indicadas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, y ordenar a ambas empresas, tomar las medidas necesarias para suprimir totalmente, los envíos de mensajes de cobro masivos que incluyen datos personales de terceras personas; los envíos de correo electrónicos masivos que involucren datos personales de terceras personas. Lo anterior deberá realizarlo y notificarlo tanto al denunciante como a esta Agencia, en un plazo de **5 DIAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

Además, esta Agencia en uso de las facultades que la Ley N° 8968 le atribuye, hace un llamado a ambas empresas, a fin de que, en el tratamiento de datos personales de sus clientes y usuarios, se establezcan las mejores prácticas, aplicando los principios que regula la ley dicha. Particularmente se recomienda que se lleve a cabo una revisión exhaustiva para que toda aquella información de carácter personal, que no cumpla con los requisitos de actualidad, veracidad y adecuación al fin, sean eliminadas de su base datos, evitando de tal forma futuros procedimientos ante esta Agencia que pueden devenir en multas y sanciones para sus bases de datos.

¹ Opinión jurídica N° **APD-OJ-003-03-2018** del 08 de marzo de 2018, ante una consulta de Municipalidad de Santa Bárbara.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 1, 12, 23 al 26, 58, y 59 del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

- 1.** Se declara CON LUGAR la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena al **CREDIX WORLD.S. A. y ICOLLECT S.A.**, tomar las medidas necesarias para que se suprima totalmente los envíos de mensajes de cobro masivos que incluyen datos personales de terceras personas; los envíos de correo electrónicos masivos que involucre datos personales de terceras personas, no relacionadas con la gestión de cobro, en un **plazo 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes, como a la 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