



**EXPEDIENTE: 126-12-2018-DEN**

**RESOLUCION N° 185-2019**

**AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 15:00 horas del 21 de junio de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ICOLLECT S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito remitido a la Agencia mediante correo electrónico fecha 11 de diciembre de 2018, [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **ICOLLECT S.A.**, cuya pretensión es: *“Sin mayor dilación se le haga traslado de cargos y se le comunique a la empresa denunciada, borre de sus datos los registros incorrectos e inexactos de mi persona, por no existir deudas con ellos, ni alguna que se me deba cobrar, y que se limpie números de teléfonos que no son de mi propiedad ni de mi posesión o uso, así como las de mis familiares, y se le prevenga en lo futuro se abstengan de estar realizando esas prácticas innobles de estar enviando mensajes a terceros que no sean el suscrito. En caso de negativa se aplique las sanciones correspondientes conforme a la ley.”*
2. Que mediante resolución N° **068-2019** de las 11:00 horas del 26 de febrero de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. Resolución fue debidamente notificada a dicha empresa, en fecha 06 de marzo de 2019.
3. Que la parte denunciada **ICOLLECT S.A.** no presentó el informe solicitado mediante la resolución dicha, en el tiempo señalado.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

### **CONSIDERANDO**

**I- HECHOS PROBADOS:** Del examen de los autos, se observa que la empresa denunciada no presentó el informe requerido. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: *“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.”* Ahora bien, tal presunción procesal, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo respecto de los elementos probatorios que constan en el expediente, y en consecuencia, concluido el análisis de la queja presentada y los autos de 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 diciembre de 2018, se interpone denuncia contra **ICOLLECT S.A.**, cuya pretensión es: “*“Sin mayor dilación se le haga traslado de cargos y se le comunique a la empresa denunciada, borre de sus daros los registros incorrectos e inexactos de mi persona, por no existir deudas con ellos, ni alguna que se me deba cobrar, y que se limpie números de teléfonos que no son de mi propiedad ni de mi posesión o uso, así como las de mis familiares, y se le prevenga en lo futuro se abstengan de estar realizando esas prácticas innobles de estar enviando mensajes a terceros que no sean el suscrito. En caso de negativa se aplique las sanciones correspondientes conforme a la ley.”* Hechos los anteriores que se dieron en el año 2017, según lo señalado por el denunciante. (ver folios 02 y 11).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra **ICOLLECT S.A.** En la que se indica que: “*1. El día 21 de Diciembre de 2017 (sic), mi hermana, a través de su celular personal número 8320-2520, recibe por parte de la empresa denunciada, mensaje d cobro dirigido a mi persona, indicando entre otras cosas que se me bloquearía mis cuentas bancarias conforme a la Ley de Cobro Judicial vigente para esa fecha. 2. La empresa Icollect S.A. mantienen en sus datos registro de mi persona, que no corresponde a la realidad como números de teléfonos que no están a mi nombre, ni fueron corroborados si los mismos me pertenecían, así como la existencia de deudas inexistentes o prescrita, así como mantener en sus bases, datos de mis familiares, como es el número de teléfono de mi hermana Y (sic)....”*

2)- Que mediante resolución N° **068-2019**, de las once horas del 26 de febrero de 2019, se remitió traslado de cargos, la cual les fue debidamente notificada el día 25 de enero de 2019, la empresa **ICOLLECT S.A.** no presentó le respectivo informe que le fue solicitado, sobre los hechos denunciados. (Ver folios del 06 al 09 del expediente). En dicha resolución se indicó literalmente: “*...se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados. Se recuerda que este es un procedimiento administrativo especial por lo que las manifestaciones realizadas en el informe se considerarán dadas **bajo fe de juramento**; no tiene previsto la realización de audiencias orales, por lo que la prueba testimonial debe adjuntarse al informe mediante declaración jurada debidamente autenticada (artículo 68 inciso c) del Reglamento) y la omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tenga por ciertos los hechos acusados...” (El subrayado no corresponde al original).*

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

**III.- Sobre el Fondo:** Siendo que **ICOLLECT S.A.**, es una empresa que se dedica a realizar labor de cobranza de deudas, para lo cual hace manejo de datos personales, verificar que la misma cumpla con todas las normas establecidas en la Ley N° 8968, así como, de contar con los respectivos protocolos mínimos de actuación para el manejo de datos personales, ya que tendrá responsabilidad directa en caso de que se dé un mal uso de los datos de los ciudadanos.



Es de relevancia que la entidad tenga presente que la Ley de Protección de la Persona frente al 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)*

Así las cosas, cobra importancia que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento de datos personales, realicen el adecuado uso de los mismos, así las empresas que los contratan para realizar gestión de cobro. Además es su deber cumplir a cabalidad con una figura importantísima, como son los protocolos mínimos de actuación, los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, en los que se puede incluir los pasos a 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 contará 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.*

Es bien sabido por este tipo de empresas 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 números telefónicos de terceros o bien correos electrónicos de terceras personas, para enviar mensajes de cobro a otra persona.

Para poder hacer uso de datos de terceras personas **ICOLLECT S.A.** debe contar con el respetivo consentimiento informado, de conformidad con lo 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 lo resolvió 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 indicó<sup>1</sup>, 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 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 contra de **ICOLLECT S.A.** existen reiteradas denuncias referidas al mal uso de datos personales, por prácticas inadecuadas en el uso de los mismos, sin que se observe, cambio alguno, por lo que con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, se le apercibe a la empresa 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 N° 8968 y su Reglamento,

---

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



particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido. En razón de lo anterior, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia.

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 la empresa denunciada, 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.

### **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 a la **ICOLLECT S.A.**, tomar las medidas necesarias para que se suprima totalmente los envíos de mensajes de cobro a terceras personas, así como que se actualicen los datos de conformidad con la veracidad de los mismos de conformidad con lo solicitado por el 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 27 de la **Ley N°8968**.
3. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la **Ley N° 8968**, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que puede interponerse en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** a partir de la notificación de la presente resolución.  
**NOTIFIQUESE. –**

**Licda. Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ