



EXPEDIENTE: 049-05-2018-DEN

RESOLUCION N° 189 -2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11:05 horas del 24 de junio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ICOLLECT DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de mayo de 2018, [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **ICOLLECT DE COSTA RICA S.A.**, cuya pretensión es: *“Que la empresa Icollect de Costa Rica S.A., suprima mis datos personales de sus bases de datos, por no contar con mi consentimiento informado, en vista de que no soy deudor ni fiador en ninguna relación comercial. Además, solicito a la Agencia que establezca las sanciones correspondientes según corresponda para la empresa denunciada por su actuar. Que la empresa denunciada se abstenga de realizar gestiones de cobro a cualquier dato personal del cual yo sea titular, en relación a deudas que no tengan relación con mi persona.”*
2. Que mediante resolución N° 080-2018, se le previno al denunciante aportar los medios probatorios de los hechos manifestados *“La empresa denunciada a estado realizando gestiones de cobro a mi número de teléfono celular [VALOR 1], que es privado y a mi correo electrónico arriba indicado, sobre deudas de las cuales no tengo relación ni como deudor ni fiador. (...)”*, en lo que respecta a la titularidad de su número de teléfono celular y los correos que la empresa denunciada supuestamente le remitió realizando las gestiones de cobro.
3. Que mediante escrito presentado el día 02 de julio de 2018, el denunciante presento la respuesta a la prevención realizada, en la cual se echa de menos la prueba de los supuestos correos electrónicos enviados por el denunciado.
4. Que mediante resolución N° 229-2018 de las 09:00 horas del 20 de setiembre de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. La misma se notificó de forma personal al denunciado el día 05 de octubre de 2018.
5. Que la empresa denunciada no presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
6. 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 Icollect de Costa Rica S.A. no presentó el informe requerido mediante la Resolución N° 229-2018 citada. Por lo



tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal del denunciado, por el contrario, se presumen como ciertos los hechos, de conformidad con el 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.”* No obstante sin perjuicio de lo anterior, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *“En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.”* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, 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 20 de setiembre de 2018, el señor [NOMBRE 1] interpone denuncia contra **ICOLLECT DE COSTA RICA S.A.**, cuya pretensión es: *“Que la empresa Icollect de Costa Rica S.A., suprima mis datos personales de sus bases de datos, por no contar con mi consentimiento informado, en vista de que no soy deudor ni fiador en ninguna relación comercial. Además, solicito a la Agencia que establezca las sanciones correspondientes según corresponda para la empresa denunciada por su actuar. Que la empresa denunciada se abstenga de realizar gestiones de cobro a cualquier dato personal del cual yo sea titular, en relación a deudas que no tengan relación con mi persona.”* (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).
2. Que el denunciante ha recibido mensajes de texto por parte de la empresa Icollect de Costa Rica, sobre una deuda que no tiene relación con él, en donde se realizan gestiones de cobro dirigidos a una tercera persona.

II.- HECHOS NO PROBADOS. Por carecer de sustento probatorio se tienen como tales los siguientes:

1. Que la empresa denunciada enviara gestiones de cobro a través de correo electrónico a la dirección del denunciante [VALOR 2]@gmail.com.

III.- SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que *“La empresa denunciada a estado realizando gestiones de cobro a mi número de teléfono celular [VALOR 1], que es privado y a mi correo electrónico arriba indicado, sobre deudas de las cuales no tengo relación ni como deudor ni fiador. Esta situación*



me genera enojo, estrés e incomodidad, por el tema de no saber cómo esta empresa tuvo acceso a mis datos personales sin tener mi consentimiento.”, por lo que solicita como pretensión “Que la empresa Icollect de Costa Rica S.A., suprima mis datos personales de sus bases de datos, por no contar con mi consentimiento informado, en vista de que no soy deudor ni fiador en ninguna relación comercial. Además, solicito a la Agencia que establezca las sanciones correspondientes según corresponda para la empresa denunciada por su actuar. Que la empresa denunciada se abstenga de realizar gestiones de cobro a cualquier dato personal del cual yo sea titular, en relación a deudas que no tengan relación con mi persona.” Por su parte la empresa denunciada no presento el informe requerido, por lo que se debe traer a colación lo indicado en el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968, que en lo conducente señala “(...) **La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.**”. Lo anterior sin omitir el análisis que se debe realizar de los autos del expediente, según lo indicado de forma supletoria por el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública. Según se observa en los autos del expediente, el denunciante aporta de forma impresa varios mensajes en donde se realizan gestiones de cobro, por parte de la empresa Icollect de Costa Rica S.A., dirigidos a otra persona en razón de una deuda, de la cual el accionante no tiene relación. Así mismo en cuanto al supuesto envío de correos electrónicos, como se indicó supra no se logra demostrar por parte del denunciante los mismos, sin embargo, siendo que las gestiones de cobro realizadas al teléfono celular del señor [NOMBRE 1] si quedan evidenciadas, es necesario que el denunciado tome en cuenta algunos aspectos básicos en el tratamiento de datos personales, para evitar transgredir el derecho de Autodeterminación Informativa que le asiste a cada persona, como es en el presente caso al señor [NOMBRE 1]. En ese sentido es de relevancia que la empresa Icollect de Costa Rica S.A. 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 al original). “**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 al original)



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 obligada 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.”. Así las cosas, quienes recopilan datos cuando se tramita algún crédito, están facultado en razón de la relación crediticia a solicitar los datos de la persona directamente involucrada con dicha obligación, 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. Siendo así cobra importancia que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento de datos personales, deben de cumplir con lo indicado en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, referidos a los protocolos de actuación, mediante los cuales, se debe de regular la forma correcta 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. 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 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 empresas o entidades que manejan datos personales, al momento de recopilar los datos personales de los obligados a la relación comercial, deben procurar verificar la calidad de dicha información, con el fin de evitar futuras situaciones como la acontecida en el presente caso, así también cuando dichos responsables de estas bases de datos, utilizan proveedores de servicios para realizar las gestiones de cobro, deben informar a los mismos sobre el adecuado tratamiento de los datos personales, respetando en todo momento los principios rectores de la Autodeterminación Informativa, como lo son el Consentimiento Informado y el de Calidad de la Información. Lo anterior en razón de que la misma responsabilidad que tiene el responsable en el tratamiento de los datos personales, la tendrá cualquier tercero subcontratado para realizar gestiones de cobro. 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 y se ordena a **ICOLLECT DE COSTA RICA S.A.** eliminar de su base de datos el número de teléfono celular del denunciante [VALOR 1], y además deberá abstenerse de utilizar cualquier dato personal cuyo titular sea el aquí denunciante para realizar gestiones de cobro sobre deudas que no le correspondan a este. Lo anterior deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, como al denunciante, para lo cual, en caso de emplear algún dato personal del denunciante, únicamente se podrá utilizar para ese fin y posteriormente deberá eliminarse de forma completa de sus registros. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 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 a **ICOLLECT DE COSTA RICA S.A.** eliminar de su base de datos en un **plazo 5 días hábiles** el número de teléfono celular



del denunciante [**VALOR 1**], y además deberá abstenerse de utilizar cualquier dato personal cuyo titular sea el aquí denunciante para realizar gestiones de cobro sobre deudas que no le correspondan a este. Lo anterior deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, como al denunciante, para lo cual, en caso de emplear algún dato personal del denunciante, únicamente se podrá utilizar para ese fin y posteriormente deberá eliminarse de forma completa de sus registros. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

2- De conformidad con el artículo 71 de la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto proceden 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