



EXPEDIENTE No. 110-12-2017

RESOLUCIÓN N°199-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 08:55 horas del 24 de mayo de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] en contra de **CREDOMATIC** y **COBRODESA**.

RESULTANDO

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de CREDOMATIC y COBRODESA el día 11 de diciembre de 2017. En dicha denuncia solicita: *“se haga valer mis derechos, según lo establece la ley 8968, y que se impongan las sanciones que considere la PRODHAB al respecto, en vista de que utilizaron mis datos personales con una finalidad distinta para o que fueron recopilados”*.
- 2- Que, mediante resolución No. 129-2018 las 13:45 horas del 10 de julio de 2017, esta Agencia resolvió: *“Que de conformidad con el numeral 25 de la Ley N° 8968 y el 67 del Reglamento a la misma, se les confiere a las entidades denunciadas un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados”*.
- 3- Que ambas empresas denunciadas presentaron los informes solicitados mediante la resolución dicha.
- 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 el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de **CREDOMATIC** COBRODESA el día 11 de diciembre de 2017. En dicha denuncia solicita: *“se haga valer mis derechos, según lo establece la ley 8968, y que se impongan las sanciones que considere la PRODHAB al respecto, en vista de que utilizaron mis datos personales con una finalidad distinta para o que fueron recopilados”*. (ver folios 01 al 13). **2.** Que el denunciante mantiene una deuda con la empresa Credomatic que se encuentra en cobro judicial bajo la sumaria 16-002745-1338-CJ-5. (Ver folios 28). **3.** Que el denunciante firmó consentimiento informado a favor de CREDOMATIC, en que autoriza para que su información pueda ser compartida, entre otros con *“empresas del Grupo Financiero Credomatic o para terceros subcontratados por CREDOMATIC...”*. (ver folio 66).

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

III- sobre las excepciones planteadas por COBRODESA: 1. Excepción de falta de competencia en razón de la materia: Sustenta la denunciada dicha excepción indicando que *“no se loga demostrar que*



haya existido acoso y hostigamiento no contra el supuesto ofendido y en perjuicios de terceros pues la prueba es absolutamente ayuna, así como que el uso de los datos se haya realizado de manera indebida”. Dicha excepción debe de ser rechazada, toda vez que, de conformidad con las competencias que otorga la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, corresponde a esta Agencia:

*“**ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a)** Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **e)** Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. **f)** Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. **g)** Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. **j)** Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance”.*

El procedimiento de protección de derechos, tiene como finalidad determinar si una base de datos a actuado en contravención de lo establecido en la Ley No. 8968, lo cual no contempla ni el acoso ni el hostigamiento, temas que son más bien materia de las respectivas instancias judiciales. En ese sentido, y dado que la pretensión del denunciante va referido al ejercicio de su derecho de autodeterminación informativa, es que la excepción dicha se declara sin lugar.

2. Excepción de falta de derecho: La ley No. 8968 indica: **“ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley. Se reitera lo dicho anteriormente, en cuanto a que lo pretendido por el denunciante se enmarca en el ejercicio de su derecho*



de autodeterminación informativa. Los argumentos de hecho y de derecho, así como la prueba presentada y la pertinencia de la misma, deben de ser analizados en el fondo de la presente resolución, y no se constituyen como argumentos para decretar que no le asiste un derecho subjetivo al denunciante que le permita acceder al presente procedimiento de protección de derechos.

IV- Sobre el Fondo: Señala el denunciante que Credomatic le dio su información personal a la empresa COBRODESA, sin permiso o autorización, y que durante todo el año 2017 le han estado llamando usando diferentes números de teléfonos. Solicita que se aplique las sanciones correspondientes pues la información fue utilizada con una finalidad distinta para la que fue recopilada. En su informe, COBRODESA señala, entre otras cosas, que CREDOMATIC es su cliente, y que por lo tanto realizan gestiones de cobro a favor de ésta. Por su parte, CREDOMATIC, señala que rechazan los hechos denunciados, en vista de que cuentan con el consentimiento informado por parte del señor [NOMBRE 1], mismo que fue suscrito en el año 2012, y en el que se indica que autoriza que: *“podrá compartir información personal con terceros que sea subcontratados por Credomatic de Costa Rica, como lo es en este caso las agencias externas que se utilizan para realizar las gestiones de cobranza las cuales se encuentran debidamente facultadas para llevar a cabo duchi trámite en virtud de la falta de pago del señor denunciante”*. Sobre este particular, valga señalar lo indicado en la ley No. 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.

Y en ese mismo sentido, señala el Reglamento a dicha Ley:

Artículo 4. Requisitos del Consentimiento: *La obtención del consentimiento deberá ser:*

- a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular;*
- b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento;*
- c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto;*
- d) Expreso: debe ser escrito e inequívoco, de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento.*
- e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales.*

Artículo 5. Formalidades del consentimiento. *Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico, de forma independiente de cualquier otro documento, y deberá ser debidamente resguardado por el responsable de la base de datos. De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. 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.*

Artículo 6. Carga de la prueba del consentimiento. *Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable de la base de datos.*

Artículo 7. De la revocación. *En cualquier momento, el titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, para lo cual el responsable deberá establecer mecanismos expeditos, sencillos y gratuitos, que permitan al titular revocar su consentimiento.*



De análisis de los autos, se tiene que en aplicación de lo señalado en el artículo 6 de Reglamento a la Ley No. 8968, sobre la carga de la prueba, efectivamente CREDOMATIC logra acreditar que para el momento en que se dieron los hechos denunciados, se contaba con el consentimiento informado del denunciante, en el cual señala claramente que la transferencia puede incluir a “*terceros subcontratados por CREDOMATIC*”, y en ese carácter son trasladadas a COBRODESA las cuentas del aquí denunciante. Esto se tiene por acreditado, además, en el informe rendido por esta última, al señalar en su informe que “*Credomatic de Costa Rica es uno de nuestros clientes a quien le proveemos el servicio de cobro administrativo y judicial*”; lo anterior por cuanto el reglamento a la Ley No. 8968 señala que en el artículo 67 indica, en cuanto al informe de la parte denunciada: “*Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento*”. Siendo así, se logra demostrar que el tratamiento y posterior uso de los datos personales del denunciante, han sido utilizados por ambas empresas denunciadas de forma legítima, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada, y ordenar el archivo de las presentes diligencias.

POR TANTO SE RESUELVE

Con fundamento en los numerales 5 de la Ley N° 8968, y 4, 5 y 6 del Reglamento se DECLARA SIN LUGAR la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **CREDOMATIC y COBRODESA**. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta 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