

EXPEDIENTE: 065-08-2017-DEN

RESOLUCIÓN N° 215-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, a las 08:50 horas del 24 de junio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CLARO CR** y **BUFETE AS SOLUTIONS**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR y Bufete AS Solutions cuya pretensión es: *“1. Si corresponde que se aplique la sanción que establece la ley para la falta cometida. 2. Que bien sea Claro o el supuesto bufete elimine mi número telefónico a efecto de realizar cobros a mi hermano, que, si me laman a mí, sea para trámites relacionados con mi persona. Remuneración acorde al acoso, persecución, hostigamiento y a todos los problemas ocasionados laboralmente. 3. Que bien sea Claro o el supuesto bufete capacite a su personal, o encuentre la manera para que sus empleados no den información de terceros a personas que no corresponden (...).”*
2. Que mediante resolución N° 16-2018 de las 08:35 horas del 06 de marzo de 2018, se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que los denunciados presentaron el informe solicitado en tiempo y forma.
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 09 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Claro CR y Bufete AS Solutions cuya pretensión es: *“1. Si corresponde que se aplique la sanción que establece la ley para la falta cometida. 2. Que bien sea Claro o el supuesto bufete elimine mi número telefónico a efecto de realizar cobros a mi hermano, que, si me laman a mí, sea para trámites relacionados con mi persona. Remuneración acorde al acoso, persecución, hostigamiento y a todos los problemas ocasionados laboralmente. 3. Que bien sea Claro o el supuesto bufete capacite a su personal, o encuentre la manera para que sus empleados no den información de terceros a personas que no corresponden (...).”* (ver folio 1 al 07). 2- Que el Bufete AS Solutions realizó gestión de cobro de una deuda de un tercero, por medio del número telefónico de la denunciante.

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales: 1- Que la empresa CLARO CR realizara gestión de cobro a un tercero, por medio del número telefónico de la denunciante.

III. SOBRE EXCEPCIÓN DE FALTA DE FALTA DE COMPETENCIA: Ambas empresas denunciadas presentan la excepción de Señala la denunciada que la PRODHAB, en vez de entrar a conocer la denuncia de la Sra. [NOMBRE 1], debía haber declarado de oficio su incompetencia, como artículo de previo y especial pronunciamiento, pues la ley General de Telecomunicaciones N° 8624 establece un régimen especial para la protección de datos personales, aplicable tanto a operadores como prestadores de servicios de Telecomunicaciones.



Ya en otras ocasiones, esta Agencia le ha indicado a la empresa denunciada, el sustento legal para que esta Agencia conozca este tipo de procedimientos, y cuyo sustento normativo lo encontramos en La Ley N° 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que consagra el principio de autodeterminación informativa: **"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".* Por otra parte, el reglamento a la Ley No.8968 señala: **Artículo 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadora, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.* **Artículo 13. Ejercicio de los derechos.** *El ejercicio de cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, modificación, revocación o eliminación de los datos personales por parte del titular, no excluye la posibilidad de ejercer unos u otros, ni puede constituir requisito previo para el ejercicio de cualquiera de estos derechos.* En ese contexto, la autodeterminación informativa, se refiere al derecho que tiene el titular de datos personales a controlar el flujo de información que sobre su persona, está contenida en cualquier base de datos, sustentado en el derecho constitucional a la intimidad. Y es precisamente para garantizar ese ejercicio de los derechos que la misma ley precita, otorga la competencia en razón de la materia 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.”. por su parte la ley No. 8642 refiere a las obligaciones que tienen los operadores en el resguardo de los datos personales de sus clientes o usuarios, pero no define un procedimiento para que éstos puedan ejercer su derecho de autodeterminación informativa, como si lo hace la Ley No. 8968. Si bien la PRODHAB en otras ocasiones ha declarado su incompetencia, esa situación ha obedecido a que se ha sometido a su conocimiento temas relacionados con la correcta prestación de los servicios de telecomunicaciones de la aquí denunciada, pero no cuando se refiere al ejercicio de los derechos consagrados en la Ley No. 8968. Por las razones dichas, lo procedente es declarar sin lugar la excepción planteada, y continuar con el conocimiento del fondo de la presente denuncia.

IV. SORE EL FONDO: 1. INFORME DE CLARO CR: Señala la empresa en su informe, que revisadas las bases de datos que sobre sus clientes posee, no se registran servicios activos o inactivos a nombre de la denunciada. Además, señala que no consta información de la denunciante que la identifique como cliente de ninguno de sus servicios, ni que haya sido referida por terceras personas; y para confirmar lo anterior aportan acta notarial, en que se comprueba lo antes dicho. Siendo que el reglamento a la Ley No. 8968, señala, en su artículo 67 que *“las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento”*, no tiene esta Agencia razón para no tener por ciertos los argumentos de la parte. Aunado a esto, la denunciante señala que las llamadas recibidas fueron realizadas por parte del Bufete AS Solutions. En ese contexto y dado que no se tiene como un hecho probado que la empresa CLARO CR haya realizado alguna gestión de cobro de una deuda de un tercero utilizando para ello el número de teléfono de la señora [NOMBRE 1], lo procedente es declarar sin lugar la denuncia presentada en contra de CLARO CR. **2. INFORME DE AS SOLUTION:** Señala la empresa denunciada que *“sin ser impertinentes en nuestras consideraciones, no podemos omitir manifestar que la PRODHAB está incurriendo en una clara violación al principio de legalidad y por ende al debido proceso (...), pues “no resulta jurídicamente procedente pretender imponer una sanción a mi respetada bajo este esquema de procedimiento por lo cual presentado en amparo al principio de legalidad, nuestra oposición al mismo y concomitantemente su archivo (...). Sobre este particular, valga aclarar al denunciante que, efectivamente nos encontramos ante un proceso Sumario, en el cual lo que se pretende es determinar si hay un uso indebido de datos personales y, por lo tanto, en ejercicio del derecho de autodeterminación informativa que hace la denunciante, procede ordenar la rectificación, actualización, o supresión de la información de que se trate. Si de este procedimiento se logra determinar con mediana claridad que la empresa denunciada incurrió en alguna de las faltas señaladas en la ley, y como se hace referencia en el respectivo traslado de cargos, esto podría acarrear la aplicación de la sanción que corresponda, de conformidad con lo indicado en la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, para lo cual se seguirá el debido proceso, y la empresa denunciada tendrá su oportunidad de defensa como corresponde. En cuanto a los hechos denunciados, manifiesta el Bufete AS Solutions, que es contratado por la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A., para diligenciar cobros administrativos y judiciales de la cartera de clientes morosos con los servicios de la empresa Claro. Señala además que siendo claro que lo que la denunciada pretende es que se eliminen sus datos personales, han procedido de esa forma y que se ha cesado la comunicación tanto telefónica como por vía mensajes de texto con la denunciada. En razón de lo anterior lo procedente es declarar con lugar la denuncia en contra del Bufete América Service & Solution, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la parte denunciante.*

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada en contra de CLARO CR TELECOMUNICACIONES.
2. Se declara con lugar la denunciada en contra de BUFETE AS SOLUTION, teniéndose ya por cumplida la pretensión de la denunciante.
3. De conformidad con el artículo 27 de Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de TERCER DÍA a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.

NOTIFÍQUESE.

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