



**EXPEDIENTE: 012-02-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 232-2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11:00 horas del 24 de junio de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de febrero de 2018, el señor [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM** cuya pretensión es: *“1. Exijo me expliquen o prueben mi aceptación para uso de mis datos personales (correo, números, etc.) 2- De lo contrario exijo se eliminen de su base de datos. 3- Exijo no usar mi sitio de trabajo para ninguna notificación. 3- Exijo no usar mi sitio de trabajo para ninguna notificación.”*
2. Que el denunciado presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
3. 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 05 de febrero de 2018, el señor [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM** cuya pretensión es: *“1. Exijo me expliquen o prueben mi aceptación para uso de mis datos personales (correo, números, etc.) 2- De lo contrario exijo se eliminen de s base de datos. 3- Exijo no usar mi sitio de trabajo para ninguna notificación.”*. (ver folios 01 al 07). **2.** Que la empresa denunciada envió al menos un correo electrónico a la dirección [VALOR 1]@motosbritanicos.com y desde el dominio @rcinvercom.com y en el cual se hace gestión de cobro de una deuda del denunciante. **3.** Que la empresa denunciada es proveedora de servicios legales del Banco Davivienda. (ver folio 15).

**I- HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de importancia para la resolución del presente asunto.

**II- SOBRE EL FONDO:** Señala el denunciante que lo llaman a su lugar de trabajo para cobrar una deuda, sin detallar la misma, y que le dejaron recado con su compañero pues él se encontraba de vacaciones, además de que lo llaman al celular de manera acosadora y repugnante, y que también le han enviado correos al departamento de Recursos Humanos de su trabajo sobre un embargo salarial. La empresa denunciante señala que son proveedores de servicios de cobranza para el Banco Davivienda, y que el traslado de datos que hizo éste no se hizo con afán de comercialización, ni que se haya provocado una violación al derecho de autodeterminación informativa, además de que su la empresa no realiza gestiones a través de terceras personas, y que si bien el señor [NOMBRE 1] mantuvo una relación comercial con el Banco Davivienda pero que ya no existen, razón por la cual no se realizarán gestiones telefónicas o escritas de ningún tipo. Aporta como prueba una declaración jurada de su representante legal en que se indica que en la base de datos de la empresa ya no constan datos del denunciante. Visto los argumentos de ambas partes, se tiene que efectivamente la empresa denunciada realizó al menos en una ocasión, gestión de cobro por medio de un correo



electrónico dirigido al lugar de trabajo del denunciante; siendo que con ello se violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al principio de adecuación al fin, que señala el artículo 6, apartado 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***". Lo anterior, porque se entiende que si bien el dato del lugar de trabajo del denunciante pueda resultar necesario para la relación comercial que existe o existía entre ambas partes, el mismo no puede ser utilizado para realizar gestión de cobro, la cual solo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto se realice a los medios de contacto personales del deudor. No lleva razón el denunciante cuando indica que no se provocó una violación al derecho de autodeterminación informativa, pues queda claro que la comunicación al lugar de trabajo del denunciante sobre la gestión de cobro, resulta precisamente en esa violación a su derecho, como ya se dijo, en virtud del principio de adecuación al fin. Además, resulta importante que la empresa denunciada, garantice que la información personal está siendo tratada en apego a la Ley No. 8968, y que no se generen este tipo de prácticas tan comunes, en que se llama ya sea a personas totalmente desconocidas del cliente que pretenden localizar, sino que además se llama a familiares, conocidos, e incluso a los sitios de trabajo de las personas, quebrantando de tal forma todas las normas, principios y reglas que aplican para el tratamiento de datos personales. Dado el cuadro fáctico, y siendo que ya no consta información del denunciado en la base de datos de la empresa denunciada, lo procedente es declarar con lugar la denuncia, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara **CON LUGAR** la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]**, contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 2- Contra la presente resolución procede, dentro de **TERCER DIA**, contados a partir del día de la notificación, procede el recurso de reconsideración, de conformidad con lo indicado en el artículo 71 de Reglamento a la Ley No. 8968. **NOTIFÍQUESE.**

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