



EXPEDIENTE: 009-01-2018-DEN

RESOLUCION N° 133-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 11:00 horas del 12 de mayo de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **E-CREDIT SOLUCIONES S.A.**

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de enero de dos mil dieciocho, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **E-CREDIT SOLUCIONES S.A.**, envista de que ha estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada, por lo que solicita como pretensión: *“Por favor se me elimine mi número telefónico [VALOR 1] de la base de datos de esta empresa y que sedeje de enviarme estos mensajes de texto intimidatorios y cobratorios”*. (Visible a folios 01 al 02 del expediente administrativo)
- 2- Que mediante resolución N° **054-2018** de las nueve horas del dos de abril del dos mil dieciocho, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra E-CREDIT SOLUCIONES S.A. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**130-2018** de las nueve horas del diez de julio de dos mil dieciocho se ordena el traslado de cargos a E-Credit Soluciones S.A., a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (visible a folio 17 del Expediente Administrativo)
- 4- Que, mediante resolución N°**159-2018** de las diez horas del ocho de agosto de dos mil dieciocho, se le previene al denunciante aportar una nueva dirección física exacta de la empresa denunciada a fin de realizar la respectiva notificación. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, en fecha veintiuno de agosto de dos mil dieciocho el denunciante cumple con la prevención N°**159-2018** citada supra y aporta la dirección física exacta de donde notificar a E-Credit (Visible a folios 23 al 24 del Expediente Administrativo).
- 6- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha diecinueve de septiembre de dos mil diecinueve, el señor Miguel Enrique Asís Solórzano en su de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **E CREDIT SOLUCIONES SOCIEDAD ANONIMA** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°130-2018 de las ocho horas del veinticuatro de enero de dos mil diecinueve. (Visible a folios 26 al 29 del Expediente Administrativo).
- 7- Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.



CONSIDERANDO:

I. **HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de enero de dos mil dieciocho, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **E-CREDIT SOLUCIONES S.A.**, envista de que ha estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada, por lo que solicita como pretensión: *“Por favor se me elimine mi número telefónico [VALOR 1] de la base de datos de esta empresa y que sedeje de enviarme estos mensajes de texto intimidatorios y cobratorios. Además, solicito una indemnización económica por este inconveniente”*. (Visible a folios 01 al 02 del expediente administrativo)
- 2- Que el número de teléfono [VALOR 1] se encuentra a nombre del señor [NOMBRE 1].
- 3- Que el señor [NOMBRE 1] recibió varios mensajes cobratorios en los cuales se manifiesta que provienen de E-Credit. (Visible a folios 08 al 12 del Expediente Administrativo).

II. **HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.

III. **SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el denunciante que *“he estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa E-Credit y no tengo ni nunca he tenido una deuda con dicha empresa, tampoco soy deudor, co-deudor o fiador de alguna operación de crédito. El día 22 de enero del 2018 solicité que me eliminaran de sus bases de datos, pero continúan los mensajes de texto llegando, incluso hoy 30 de enero me siguen llegando mensajes y solo ese día recibí 3 mensajes de texto, se adjuntan capturas que llegaron a mi teléfono...se me elimine mi número telefónico [VALOR 1] de la base de datos de esta empresa y que se deje de enviarme estos mensajes de texto intimidatorios y cobratorios. Además, solicito una indemnización económica por este inconveniente”* Por su parte señala el denunciado en el informe presentado lo siguiente: *“Es mi representada, una empresa cuyo giro ejercicio lo es el financiamiento de motocicletas entre otros; que algunas de estos vehículos se venden contado y otros por medio de crédito. Que, de dicha comercialización, algunos de los deudores llegan a incumplir con el pago de las cuotas acordadas en los planes de crédito, por lo que también hemos tenido que adaptar como parte del negocio, un call center o centro de llamadas, para hacer recordatorios a los clientes que incumplen lo suscrito y acordado entre ambas partes. Parte de la formalización de los créditos, los clientes nos dan su consentimiento para hacerles los recordatorios los días cercanos a sus fechas de pago, o en el peor de los escenarios, a que se les llame directamente en el momento que hayan contravenido las fechas señaladas para el pago. Parte de la gestión lo es también, el llamar a algún contacto sugerido por el mismo deudor, contacto que es preciso indicar, también, ha sido contactado en la etapa de análisis del crédito y ha asentido que se le contacte en el caso de que el*



deudor no pague a tiempo. En virtud de lo aquí esbozado a muy grandes rasgos, que mi representada trato de hacer contacto con el número de teléfono que indica el denunciante es de su propiedad, sea el [VALOR 1], ya que por algún motivo tuvimos dicho número como una de las referencias ilustradas. No ha sido interés de mi representada afectar o incomodar al señor [NOMBRE 1], por lo que, una vez comunicada la contrariedad, se giró instrucción inmediata para terminar con las gestiones de cobro que se realizaran al número telefónico referido. No omito indicar que la empresa, realiza sus gestiones de cobro con el mayor apego a los sanos principios y en concordancia a lo permitido por la legislación nacional, por lo que lo sucedido con este caso, debe ser considerado como un caso aislado, ya que no ha existido intención de alterar o aturdir la paz del señor [NOMBRE 1]. En vista de que el informe que ha sido rendido por E-Credit tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual indica: **“ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias: Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”** Resaltado no es del original. Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: **“Artículo 67. Traslado de cargos. 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.”** (Resaltado no es del original). Por lo que debe esta Agencia tener como un hecho probado que el número de teléfono del denunciante fue utilizado por la empresa denunciada para realizar gestión de cobro de un tercero, sin contar con el consentimiento informado de su titular. La Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968 indica en su artículo 5, **“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. Así mismo señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**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) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) 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. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). 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.”* Según lo indicado por el denunciado, al momento de acceder al crédito solicitan a las personas un número de un tercero para que sirva como referencia, con el cual eventualmente se ponen en contacto sin previo consentimiento de este tercero y le solicitan referencias sobre el solicitante del crédito en cuestión, además indica que de manera verbal solicitan permiso a las personas para realizar gestión de cobro a través de ellos, en caso de que el titular de la deuda no realice sus pagos. No cabe duda que tales prácticas contravienen lo indicado por la ley supra mencionada, ya que, para que el consentimiento informado sea válido, el mismo debe ser escrito ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por el aquí denunciado. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de teléfono,



cuando el mismo ha sido aportado por un tercero, por lo cual, como se reitera, queda ampliamente demostrado que el uso del número de teléfono del denunciante se realizó de forma ilegítima, razón por la cual, debe esta Agencia declarar con lugar la denuncia planteada. Por otra parte, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que rola a folio 026, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento del denunciante, procedió a eliminar el número de teléfono objeto de este procedimiento de su base datos, se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, debiendo en adelante la empresa abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto del denunciante, para realizar gestión de cobro de deudas de terceros, sin que para ello cuente con el consentimiento informado en los términos indicados en la Ley 8968 de repetida cita. Además, se debe hacer la respectiva instancia a **E-CREDIT SOLUCIONES S.A.**, para en el tratamiento de datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de tales datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968.

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 con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **E-CREDITSOLUCIONES S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

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