



EXPEDIENTE: 146-08-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 159-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José, a las 14:45 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **ICOLLECT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 16 de agosto de 2019, la señora (Nombre 1) presentó formal denuncia en contra **ICOLLECT S.A.**, alegando que la denunciada desde el junio del 2019 ha estado realizando llamadas a ella y a sus hermanos realizando gestiones de cobro de una deuda ante Importadora Monge que no le pertenece a ella ni a ninguno de ellos, cuya pretensión es: *“(...) por esa razón aplico esta denuncia con el fin de que se me indemnice con 1.000.000 colnes (sic) por los daños antes mencionados y se interrumpa de una vez por todas este proceso de cobranza que no corresponde a mi persona ni a mis hermanos.”* (Visible a folios 01 al 27 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **376-2019**, de las 09:50 horas del 24 de setiembre de 2019, se previno a la denunciante aportar una dirección física exacta de Icollect S.A., con el fin de realizar la respectiva notificación del traslado de cargos. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 30 de setiembre de 2019. (Visible a folios 28 y 29 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 04 de octubre de 2019, la señora Viales Viales remite un documento con el cual cumple con lo prevenido mediante la resolución supra citada. (Visible a folio 30 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **189-2020** de las 11:40 horas del 20 de marzo de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a Icollect S.A., a fin de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución es debidamente notificada en fecha 30 de abril de 2020. (Visible a folios 31 al 33 del Expediente Administrativo).
5. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 06 de mayo de 2020, el señor (Nombre 2), en su condición de Presidente y Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Icollect S.A., responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° 189-2020. (Visible a folios 34 al 37 del Expediente Administrativo).
6. 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 denuncia presentada y los autos, se tienen como hechos probados:

1. Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 16 de agosto de 2019, la señora (Nombre 1), presentó formal denuncia en contra **ICOLLECT S.A.**, alegando que la denunciada desde el junio del 2019 ha estado realizando llamadas a ella y a sus hermanos realizando gestiones de cobro de una deuda ante Importadora Monge que no le pertenece a ella ni a ninguno de ellos, cuya pretensión es: *“(...) por esa razón aplico esta denuncia con el fin de que se me indemnice con 1.000.000 colnes (sic) por los daños antes mencionados y se interrumpa*



de una vez por todas este proceso de cobranza que no corresponde a mi persona ni a mis hermanos.” (Visible a folios 01 al 27 del Expediente Administrativo).

2. Que Icollect S.A., ha enviado mensajes de texto realizando gestión de cobro a la señora (Nombre 1) de la deuda de un tercero. (Visible a folios 09, 10, 11, 13, 14, 19, 20, 23 y 34 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que la señora (Nombre 1) sea la titular del número telefónico al cual indica que se realizan llamadas o envían mensajes de texto por parte de la denunciada.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la denunciante que la empresa Icollect S.A. le ha realizado varias llamadas de cobro y enviado varios mensajes de texto, realizando gestión de cobro de la deuda de un tercero ante Importadora Monge, señala que ella no mantiene ninguna deuda para que le estén realizando estas llamadas. Por otra parte, el denunciado en su informe indica que realiza acciones de cobro en nombre de diferentes empresas crediticias, y que éstas empresas le facilitan la información de localización de los clientes. Asimismo, manifiesta que de acuerdo a la información que ha remitido su cliente GMG, el señor (Nombre 2) mantiene una deuda con dicha empresa, por lo tanto, producto de la asignación de esta cuenta se procedió a la gestión de cobro respectiva, tratando de localizar al cliente a los números de referencia. Señala el denunciado que rechaza haber realizado cualquier tipo de llamada acosadora a la señora (Nombre 1). Por último, indica Icollect S.A. que, al no tener una gestión de cobro con respuesta positiva, se procedió a devolver a la entidad crediticia la información con el informe de que no se pudo hacer contacto con la persona. Así las cosas, solicita que se rechace la presente denuncia. Del caso en estudio, se desprende que efectivamente se ha realizado un mal uso de los datos personales de la señora (Nombre 1), ya que se ha contactado a la misma bajo el supuesto de que consta como “referencia” dentro de la información que le ha remitido su cliente, pero evidentemente, sin contar con el debido consentimiento informado y expreso del titular del dato personal, que en este caso sería el número de la señora (Nombre 1). La Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en su artículo 5 indica: **“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.”. Asimismo, señala el Reglamento a la ley mencionada, respecto al 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 mismo denunciado, los datos personales de la denunciante constan en sus bases de datos, por cuanto su cliente le ha remitido una lista de “referencias”. Razón por la cual, no cabe duda que la práctica de utilizar “contactos de referencia” contraviene lo indicado por la Ley No. 8968, ya que, para que el consentimiento informado sea válido, debe constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por Icollect S.A. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número telefónico, 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 de la denunciante, se realizó de forma ilegítima, y por lo tanto, se transgredió el derecho fundamental de Autodeterminación Informativa de la señora (Nombre 1), derecho regulado mediante el artículo 4 de la Ley de marras, el cual indica: “**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.”; razón por la cual, la denunciante tiene la facultad y el derecho de solicitar la supresión o rectificación de sus datos personales, como lo solicitó mediante la presente denuncia. Con respecto a la solicitud de indemnización solicitada por la denunciante se indica que la misma no resulta procedente, ya que la Ley No. 8968, no prevé tal*



competencia, dentro de las atribuciones asignadas a esta Agencia, por lo que en caso de que así lo considere, deberá la denunciante acudir a la vía judicial que corresponda. Así las cosas, por todo lo anteriormente expuesto, es deber de esta Agencia declarar parcialmente con lugar la denuncia planteada, por lo que se le ordena a **Icollect S.A.** que realice la supresión de los datos personales de la señora (Nombre 1) de sus bases de datos. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa, como a esta Agencia, en un plazo no mayor a **5 días hábiles**.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 de la Ley N° 8968; 4,5, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por (Nombre 1) contra **ICOLLECT S.A.**
2. Se ordena a **ICOLLECT S.A.** eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga en las mismas referente a la denunciante. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles**.
3. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual podrá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. -**

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

*Jcg