



**EXPEDIENTE: 113-07-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 160-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José a las 14:50 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante oficio PACO-OF-192-2019 de fecha 09 de julio de 2019, el MEIC trasladó el expediente de denuncia interpuesta por la señora (Nombre 1), vía correo electrónico de fecha 12 de julio de 2019, en la cual alega: *“Me ha llamado y escrito al correo electrónico, todos los días más de 3 meses correos y llamadas de un cobro donde en SUGEF ya aparece cancelado por el banco, los mismo enviaron un correo a la empresa indicando de un proceso legal en mi contra por dicha deuda. Yo no autorice a que enviaran información al correo de la empresa ahora tengo problemas serios, porque el puesto que manejo es de Tesorería y al indicar esto me perjudicaría laboralmente; como bien sabe el puesto de tesorero es un tema delicado con dineros.”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **276-2019** de las 08:20 horas del 24 de julio de 2019, se le da admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 06 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **009-2020** de las 14:18 horas del 13 de enero del 2020, se realiza el traslado de cargos a **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, a efecto de que se brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes; la cual fue debidamente notificada a la denunciada el 20 de enero de 2020. (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante escrito sin número de fecha 22 de enero de 2020, recibido en esta Agencia el 23 de enero de 2020, el representante legal de la empresa **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, se refiere al traslado de cargos respectivo. (Visible a folios 11 al 16 del Expediente Administrativo).
- 5- 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

1. Que la señora (Nombre 1) cuenta con una deuda con el Banco Davivienda de Costa Rica S.A. y que la empresa **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, es la encargada de realizar el cobro de la misma. (Ver folio 12 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 28 de junio de 2019, **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, envió un aviso de cobro al correo electrónico (correo 1), a la señora (Nombre 2), Coordinadora de Recursos Humanos de la empresa (empresa 1), para la cual labora la señora (Nombre 1). (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).



**III. HECHOS NO PROBADOS:** Analizados los autos, se tienen de importancia para la resolución del presente caso, como hechos no probados los siguientes:

1. Que la señora (Nombre 1), haya autorizado a la empresa **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, para realizar gestiones de cobro de su deuda ante la empresa (empresa 1).
2. Que la deuda de la denunciante ante el Banco Davivienda de Costa Rica S.A., aparezca cancelada ante la SUGEF.
3. Que la denunciante haya solicitado la supresión de sus datos personales y laborales ante la entidad denunciada.

**II- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (Nombre 1) en su escrito de denuncia que: *“Me ha llamado y escrito al correo electrónico, todos los días más de 3 meses correos y llamadas de un cobro donde en SUGEF ya aparece cancelado por el banco, los mismo enviaron un correo a la empresa indicando de un proceso legal en mi contra por dicha deuda. Yo no autorice a que enviaran información al correo de la empresa ahora tengo problemas serios, porque el puesto que manejo es de Tesorería y al indicar esto me perjudicaría laboralmente; como bien sabe el puesto de tesorero es un tema delicado con dineros.”* Por su parte el denunciado señala en su escrito de contestación lo siguiente: *“(…) i. Falta de interés actual: Toda discusión jurídica sobre el contenido de la denuncia carece de interés actual porque tal y como queda comprobado con la declaración jurada adjunta en la cual se demuestra que, en la base de datos de mi representada, no consta ningún dato personal del denunciante de su lugar de trabajo. Al no tener esta información, no existe ningún trámite administrativo pendiente de ejecutar por parte de mi representada, como lo demanda el denunciante, para suprimir esta información de nuestra base de datos interna, ya que por haberse cumplido la gestión de supresión (que no había sido solicitada hasta este momento) no se escribirá al correo del lugar de trabajo. II. SOBRE LOS HECHOS: a. La denunciante mantiene al día de hoy una deuda con BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA S.A. la cual no ha sido cancelada. b. La denuncia es omisa en los detalles del caso, sin embargo, mi representada no recibió ninguna solicitud de supresión de datos hasta el momento de ser notificada de la presente denuncia. Asimismo, tampoco consta en el expediente respaldo sobre los múltiples correos que de forma errónea indica la denunciante que fueron enviados.”* Asimismo, en la declaración jurada adjunta a su informe manifiesta lo siguiente: *“PRIMERO: Que la Empresa Soluciones Empresariales Solem S.R.L., dentro de los distintos servicios que ofrece se encuentra realizar procesos de cobros tanto en sede judicial como extrajudicial para sus clientes. SEGUNDO: Que uno de sus clientes al cual le brinda los servicios de cobro en sede extrajudicial es la empresa BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA S.A. (...). TERCERO: Qué para brindar los servicios indicados, constantemente recibe información por parte de la entidad DAVIVIENDA, sin embargo, en ningún momento utiliza dicha información para fines propios sino únicamente la utiliza apeándose a las instrucciones de la entidad BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA S.A. De esta forma, una vez cumplida la labor encomendada, mi representada suprime los datos que fueron enviados dado que carece de interés mantenerlos guardados. CUARTO: Doy fe que la entidad BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA S.A. ha desasignado (sic) de la operación de Soluciones Empresariales Solem SRL, la cuenta del Señor (sic) (Nombre 1) suprimiendo consigo todos los datos referentes al señor (sic) (Nombre 1), sus números de teléfono, fax y cuenta de correo electrónico de (sic) del Señor (sic) (Nombre 1)” pertenecientes a la empresa (empresa 1) conocida como “(empresa 1)”, utilizando esta información de forma excepcional y única y exclusivamente para realizar gestiones de cobro del saldo pendiente que tenía con la entidad BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA.”* Vistos los argumentos y la prueba



presentada por la denunciante, así como de conformidad con lo expuesto por la denunciada en su informe, se tiene que la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece la forma en que deben actuar todos aquellos que administren datos personales y así en el artículo 4, de dicha ley se establece el Derecho Fundamental de Autodeterminación Informativa, el cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de los datos personales de la persona física, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que concierne a cada persona, derivado del derecho a la privacidad. Es por esta razón, que debe acatarse de forma obligatoria lo que establece dicha normativa, para realizar un tratamiento de datos personales de forma lícita. En este sentido, para poder realizar tratamiento de datos personales, se debe definir el fin del tratamiento y contar con consentimiento informado del titular de los datos, según lo que establecen los artículos 5 y 6 de Ley No. 8968, salvo las excepciones contenidas en la misma ley citada. El principio de consentimiento informado, está referido a la manifestación de voluntad de forma expresa, libre, inequívoca, informada y específica, mediante la cual el titular de los datos o su representante, consienta el tratamiento de sus datos personales. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales, mismo que constituye a su vez una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "transmitir" esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos o de solicitar su eliminación, en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente. El respeto a los derechos antes mencionados, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos no se utilice con fines diferentes, que estos sean legítimos y lícitos. Así las cosas, y de acuerdo con lo argumentado por la denunciante, que indica: *"Yo no autorice a que enviaran información al correo de la empresa ahora tengo problemas serios, porque el puesto que manejo es de Tesorería y al indicar esto me perjudicaría laboralmente; como bien sabe el puesto de tesorero es un tema delicado con dineros."*; se puede evidenciar que efectivamente se utilizaron datos personales sin el consentimiento de su titular, aspecto que tampoco ha sido demostrado por la entidad denunciada mediante las pruebas correspondientes. De igual manera se violenta el principio de calidad de la información, contemplado en el artículo 6 de Ley No. 8968, el cual indica que solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal, para su tratamiento automatizado o manual cuando tales datos sean actuales, veraces exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. Asimismo, enviar un correo electrónico a la Coordinadora de Recursos Humanos de (empresa 1), por parte de **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, tal como consta a folio 05, contraviene lo establecido en el artículo 9 inciso 1 y 4 de la Ley No. 8968, dado que se da una evidente violación al derecho de la autodeterminación informativa, al principio de calidad de la información y al principio del consentimiento informado, los cuales ya fueron desarrollados. Realizar tratamiento de datos personales implica que se cuente con las medidas y regulaciones necesarias para el resguardo de los datos personales y no se llegue a vulneraciones como las ocurridas en el presente caso. Por otra parte, es responsabilidad de quienes realizan tratamiento de datos, llámese responsable o encargado de la base de datos, conocer y aplicar en el manejo de datos personales los principios establecidos en la Ley No. 8968, en sus artículos 10, 11 y 12, que señalan: *"Artículo 10.- Seguridad de los datos. El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter*



personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos.” “**Artículo 11.- Deber de confidencialidad.** La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional, aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.” “**Artículo 12.- Protocolos de actuación.** Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. (...)” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Los aspectos antes citados, son de indispensable cumplimiento por parte de aquellas empresas que realizan tratamiento de datos personales; en un escenario ideal no debería de presentarse usos no autorizados de datos personales, menos aún si no se tiene claridad de su actualidad, veracidad, exactitud o inadecuación al fin, ya que es el responsable de las bases de datos a quien le corresponde adecuar sus bases al cumplimiento de la ley citada. Con base en todo lo expuesto, es deber de esta Agencia, en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, no dio un adecuado uso a los datos personales, al no contar con el consentimiento informado de la denunciante y al haberse usado dicha información para un fin distinto al consentido por la señora (Nombre 1). No obstante, según lo expuesto en el informe rendido por la empresa denunciada, en cuanto a indicar que el Banco Davivienda de Costa Rica S.A. ha desasociado de la operación de Soluciones Empresariales Solem SRL, la cuenta de la denunciante, suprimiendo consigo todos los datos referentes a éste, sus números de teléfono, fax y cuenta de correo electrónico pertenecientes a la empresa (empresa 1), se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante. Finalmente, es menester hacer un llamado de atención a esta empresa para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

**1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (Nombre 1) contra **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

- 2- Se ordena a la empresa **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, en lo sucesivo, abstenerse de realizar prácticas como las denunciadas, tanto en detrimento de los derechos de la aquí denunciante, como de cualquier otro titular de datos personales, que consten en sus bases de datos.
- 3- 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.**

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

\*Jcg