



EXPEDIENTE: 123-07-2019-DEN

RESOLUCION N° 166-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.
San José a las 15:05 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que en fecha 29 de julio de 2019, el señor (Nombre 1), presentó formal denuncia contra **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, en donde alega que la denunciada realiza llamadas a terceras personas del Departamento de Recursos Humanos de su trabajo para realizar gestiones de cobro de una deuda a su nombre con Grupo Monge, cuya pretensión indica que: *“Dicho bufete tiene mi información de contacto, así como la propuesta de la deuda. Yo no quiero que sigan contactando terceros de mi empleador pues claramente es una táctica de cobros bastante baja y con el único motivo de infundir temor y provocar vergüenza de mi parte. La cual ya había sido denunciada en el pasado por mi persona ante su oficina.”*. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **283-2019** de las 08:00 horas del 01 de agosto de 2019, se le da admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **012-2020** de las 09:10 horas del 14 de enero de 2020, se realiza el traslado de cargos a **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, a efecto de que se brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes; la cual fue debidamente notificada el 20 de enero de 2020. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante escrito sin número de fecha 20 de enero de 2020, recibido en esta Agencia el 22 de enero de 2020, **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, se refiere al traslado de cargos respectivo. (Visible a folios 14 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 el señor (Nombre 1) cuenta con una deuda con el Grupo Monge y que la empresa **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, es la encargada de realizar el cobro de la misma. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
2. Que **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, en fechas 04 y 18 de julio de 2019, envió avisos de cobro a las cuentas de correo electrónico de (Correo1) y (Correo 2), y en el encabezado se indica: *“AVISO DE TRAMITACION LEGAL CONTRA (Nombre 1)”*. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Señala el señor (Nombre 1) en su escrito de denuncia lo siguiente: *“Se procede a hacer la gestión de cobro a través de diferentes personas del departamento*



de Recursos Humanos de la empresa para la que laboro. Se envían correos a las mismas con el tema en Mayúscula "AVISO DE TRAMITACIÓN LEGAL" cosa que no deben saber terceros y menos de mi patrono. Dicho bufete de cobros tiene mi información de contacto, pero elige utilizar ese método como una herramienta de coacción y tratar de dejarme mal y provocar vergüenza. Utilizan dicho método antes mis respuestas las cuales no son las esperadas por dicho bufete. De esto no tengo evidencia, pero también hacen llamadas a mi patrono para tratar de hablar conmigo. Dicho bufete representa a Grupo Monge (...)" "(...) Dicho bufete tiene mi información de contacto, así como la propuesta de la deuda. Yo no quiero que sigan contactando terceros de mi empleador pues claramente es una táctica de cobros bastante baja y con el único motivo de infundir temor y provocar vergüenza de mi parte. La cual ya había sido denunciada en el pasado por mi persona ante su oficina." Por su parte el denunciado **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, señala en su informe lo siguiente: "1) JDS Gestión Dinámica S.A., es una empresa especializada en tercerización de servicios; parte de su giro comercial es la administración, gestión y recuperación de cartera de crédito en mora. 2) Para efectos de su conocimiento y ampliar el concepto de la fuente de origen que motiva la localización del deudor, es necesario indicar que JDS Gestión Dinámica fue contrata (sic) para entre otras cuentas tratar de recuperar el saldo en mora del señor (Nombre 1), cédula de identidad número (cédula 1), denunciante en esta acción, que a la fecha es deudor directo de siete créditos otorgados por nuestro cliente, monto que asciende a más de (cxcx colones) y cuya gestión Judicial se tramita bajo el expediente (expediente 1) dentro del Juzgado Especializado de Cobro del Circuito Judicial de Cartago. La gestión de cobro tanto administrativo como Judicial al momento es infructuoso debido primeramente a la negativa del señor (Nombre 1) de honrar su compromiso, además del hecho de no haberse logrado (sic) notificar judicialmente por sus constantes cambios laborales y domicilio. 3) Efectivamente se enviaron dos correos electrónicos los días 04 de julio del 2019 y 18 de julio del 2019 por integrantes de nuestro personal al señor (Nombre 2) (correo 1), quien es parte de la oficina de Recursos Humanos de (empresa 1), quien a su vez es patrono del señor (Nombre 1). El señor (Nombre 2) diligentemente y sin manifestar alguna negativa reenvía al supra citado los dos correos indicados, tal y como consta en la prueba aportada por el denunciante. Ahora, también es cierto que en ambos correos se remite un único oficio genérico donde se detalla el nombre completo y cédula del deudor, se aporta un medio de contacto de nuestra oficina y se manifiesta la voluntad de llegar a una conciliación. Bajo nuestro humilde criterio en todo momento se trata de excluir cualquier información sensible o restringida que pudiese afectar al deudor, en ese oficio se excluye información tal como actor procesal, acreedor, monto de la deuda, número de expediente. Los datos brindados en el oficio simplemente es información irrestricta que puede ser consultada en cualquier base de datos pública como lo son las del Registro Civil o Poder Judicial. 4) En todo momento se ha tratado de llegar de buena fe a un acuerdo conciliatorio con el deudor, ello a fin de no afectar su patrimonio e historial crediticio, por lo que la gestión de buscar una intermediación por medio del Departamento de Recursos Humanos es simplemente una variable optada relacionada con el numeral segundo de la Ley RAC que nos señala que toda persona tiene el derecho de recurrir entre otros a mediaciones y conciliaciones a fin de solucionar diferencias patrimoniales, como es el caso que aquí nos atañe. 5) Cabe indicar de igual forma que por orden de la Gerencia General de JDS Gestión, se excluyó la información del correo del señor (Nombre 2) y demás datos de (empresa 1) como medios de contacto del señor (Nombre 1), por lo demás, se procederá a utilizar únicamente los medios señalados en la Ley de Notificaciones Judiciales para los apercibimiento (sic) de ley en contra del deudor. **Pretensión** Por todo lo anteriormente expuesto y con el mayor respeto solicito que la denuncia interpuesta contra mi representada sea declarada sin lugar, en virtud que si bien es cierto se buscó la intermediación del Departamento de Recursos Humanos



del patrono del denunciante como medio para tratar de llegar a una conciliación sobre su deuda, también lo es que no se transmitió alguna información de índole sensible o restringida que afectara la integridad del deudor, sino que al contrario, el contacto se hizo en buena fe promovida por la necesidad de convencer al deudor de honrar su deuda, cómo a la fecha no ha sucedido (...)". Una vez analizados los argumentos de ambas partes, se tiene que la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece claramente 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 las personas físicas, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho constitucional 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. Sobre el caso en particular el denunciado indica expresamente en sus alegatos de descargo que: *"Efectivamente se enviaron dos correos electrónicos los días 04 de julio del 2019 y 18 de julio del 2019, por integrantes de nuestro personal al señor (Nombre 2) (correo 1), quien es parte de la oficina de Recursos Humanos de (empresa 1), quien a su vez es patrono del señor (Nombre 1). El señor (Nombre 2) diligentemente y sin manifestar alguna negativa reenvía al supra citado los dos correos indicados, tal y como consta en la prueba aportada por el denunciante. Ahora, también es cierto que en ambos correos se remite un único oficio genérico donde se detalla el nombre completo y la cedula del deudor, se aporta un medio de contacto de nuestra oficina y se manifiesta la voluntad de llegar a una conciliación (...)*". Es por lo antes expuesto y dado lo afirmado por el propio denunciado, que se considera relevante explicar el concepto de consentimiento informado, que consiste en el derecho que tienen los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, el cual tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales. Control 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 el referido tratamiento, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorgan 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 y que estos sean legítimos y lícitos. De acuerdo con lo argumentado por el denunciante, quien indica: *"(...) Dicho bufete tiene mi información de contacto, así como la propuesta sobre la deuda. Yo no quiero que sigan contactando terceros de mi empleador pues claramente es una táctica de cobros bastante baja y con el único motivo de infundir temor y provocar vergüenza de mi parte (...)"* (Lo subrayado no corresponde al original), se evidencia que efectivamente se están utilizando datos personales sin el consentimiento del titular al enviarle correos



electrónicos a terceras personas no relacionadas con su deuda, violentando el principio de calidad de la información, contemplado en el artículo 6 de Ley No. 8968, el cual indica que sólo 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, al enviar correos electrónicos al Departamento de Recursos Humanos como gestión de cobro, tal como consta en folios 07 y 08, se contraviene lo establecido en el artículo 9 inciso 1 y 4 de la Ley No. 8968, dado que se da una violación al derecho de la autodeterminación informativa, el principio de calidad de la información y el principio del consentimiento informado, los cuales ya fueron desarrollados. Dar 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 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. Conforme a todo lo antes 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 que efectivamente la denunciada **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, no dio un adecuado uso a los datos personales, al no contar con el consentimiento informado del denunciante y al haberse usado dicha información para un fin distinto al consentido por el señor (Nombre 1). No obstante, según lo expuesto en el informe rendido por la empresa denunciada, en cuanto a indicar que la información del señor (Nombre 2) y demás datos de la empresa (empresa 1), se excluyeron como medios de contacto del denunciante de sus bases de datos, se tiene por satisfecha la pretensión del mismo. Finalmente, es menester llamar de atención a esta



empresa para que, en adelante, se abstengan de realizar prácticas como las denunciadas y 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 **JDS GESTION DINÁMICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 2- Se ordena a la empresa denunciada, en lo sucesivo, abstenerse de realizar prácticas como las denunciadas, tanto en detrimento de los derechos del 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 el 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