



**EXPEDIENTE: 223-11-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 183-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 12:15 horas del 30 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de noviembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, en donde alega que la denunciada ha realizado llamadas y enviado mensajes a terceras personas, con información personal de su deuda con Grupo Monge, cuya pretensión es: *“Solicito una sanción económica en contra del Bufete de abogados Icollect por daños y perjuicio (sic) en contra de mi persona al compartir con terceras personas información de carácter privado y personal, sin mi autorización, violentando mis derechos, utilizando este método como forma de presión para realizar el pago.”* (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **121-2020** de las 08:45 horas del 01 de marzo del 2020, se da la admisibilidad y se ordena el respectivo traslado de cargos a **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 21 de abril de 2020. (Visible a folios 06 al 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 27 de abril de 2020, el señor Carlos (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma, con lo prevenido mediante la resolución citada supra. (Visible a folios 09 al 12 del Expediente Administrativo).
- 4- 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, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de noviembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, en donde alega que la denunciada ha realizado llamadas y enviado mensajes a terceras personas, con información personal de su deuda con Grupo Monge, cuya pretensión es: *“Solicito una sanción económica en contra del Bufete de abogados Icollect por daños y perjuicio (sic) en contra de mi persona al compartir con terceras*



*personas información de carácter privado y personal, sin mi autorización, violentando mis derechos, utilizando este método como forma de presión para realizar el pago.”* (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).

2- Que la denunciante mantenía una deuda con GMG Servicios de Costa Rica, cuya información fue remitida a la empresa **ICOLLECT COSTA RICA S.A.** (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

3- Que la empresa **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, contactó a terceras personas, tratando de localizar a la denunciante. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

## **II. HECHOS NO PROBADOS:**

1- Que los mensajes que se aportan como prueba correspondan a mensajes enviados por la empresa Icollect de Costa Rica S.A.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia lo siguiente: *“Mi persona mantiene una cuenta en cobro de parte de Grupo Monge, según conversación telefónica el licenciado (**NOMBRE 3**), la cuenta fue trasladada a ellos (...) 1. El bufete de abogados Icollect empezó a enviar información personal sobre mi deuda a terceras personas cuyos nombres y números nunca fueron dados como referencia (...) 2. Recibí llamadas de varios de mis familiares indicándome que habían recibido mensajes de texto donde se detallaba lo siguiente: “(**NOMBRE 1**), Se notifica sobre inicio de proceso de embargo y desalojo a propiedad en (**DIRECCION 1**) aplicando ley 9342 info (**TELÉFONO 1**). (...)”*, por lo cual solicita una sanción económica en contra del Bufete de abogados Icollect por daños y perjuicios. Por su parte señala **ICOLLECT COSTA RICA**, por medio de su representante legal en su informe de respuesta: *“**Primero:** Mi representada realiza acciones de cobro en nombre de diferentes empresas crediticias y son las empresas que nos facilitan la información de localización de sus clientes. **Segundo:** Que de acuerdo con la información remitida por nuestro cliente GMG, la denunciante (**NOMBRE 1**) mantenía una deuda con dicha empresa. **Tercero:** Que producto de la asignación de esa cuenta con el saldo indicado por GMG se procedió con la gestión de cobro respectiva, tratando de localizar a la cliente a los números de referencia (...)”*. Una vez vistos y analizados los argumentos de las partes y las pruebas que constan en autos, se observa que el presente caso, refiere al mal uso de datos personales, por cuanto se tiene que efectivamente la empresa **ICOLECT COSTA RICA S.A.**, acepta haber tratado de localizar a la clienta a los números de referencia; sin embargo, la prueba aportada por la denunciante, no logra demostrar por sí sola lo manifestado en la denuncia, situación que trae a colación el hecho de que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir, le corresponderá la carga de la prueba. Con relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló: *“(…) Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción*



alguno para el Tribunal. En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: **"La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor".** Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: "..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: "(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d' sitico, es lo mismo no probar que no existir (...)" (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera). (resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan.". En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido. (...)." (Lo subrayado no corresponde al original). Asimismo, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: "**Artículo 293.-1.** Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes." "**Artículo 298.-1.** Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.". Sobre este mismo tema de la prueba, el artículo 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, indica lo siguiente: "**Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.". Por lo todo lo anteriormente expuesto, se tiene que con la prueba aportada por la denunciante no se logra acreditar que **ICOLLECT COSTA RICA S.A.** les enviará mensajes a sus familiares con información personal sobre la deuda de la denunciante. No obstante, lo señalado con respeto a la prueba, es de relevancia indicar a la empresa **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, que no puede una empresa que realiza acciones de cobro



en nombre de entidades crediticias, solamente señalar que la información de localización se la facilitan las empresas, o bien que se llamó a las referencias que le aportaron dichos clientes, ya que el número telefónico es un dato personal que pertenece al titular del dato, el cual para ser usado, debe necesariamente contar con el consentimiento informado del mismo, por lo que es un deber de las empresas que tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales, realicen tal actividad con apego a lo establecido en la Ley N° 8968, además, tener claro que los datos que se pueden solicitar, en caso de que exista una relación crediticia, son los datos del titular de dicha relación, no así los datos personales de terceros, porque para hacerlo requieren el debido consentimiento de esos terceros. El adecuado manejo de datos, demanda que se cumpla a cabalidad con la figura del consentimiento informado, así como contar con los protocolos de actuación, establecidos en los artículos 12 de la Ley No. 8968 y 32 del Reglamento a la misma, que instituyen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos, incluida la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados; con éstos, la entidad contará con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos con apego a la ley que sustenta su actuar. Léase a la letra lo que establecen dichos artículos: **“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. Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo. La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.* **“Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.** *Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento. e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmittente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos. Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.”* Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados, quien debe atender las



solicitudes de titulares de la información, rectificación o eliminación y cuál personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido por completo, ya que no se puede publicar, transferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto. Por lo que se le advierte a la empresa denunciada a tomar todas las medidas necesarias para que cumpla a cabalidad con la Ley N° 8968. Así las cosas, siendo que la denunciante no logra acreditar efectivamente que la empresa **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**, haya realizado un mal uso de los datos personales de sus familiares, enviando mensajes a sus teléfonos, que fue lo que trajo a colación en el presente proceso, se declara sin lugar la denuncia incoada.

**IV. SOBRE LA PRETENSIÓN DEL PAGO DE DAÑOS Y PERJUICIOS:** La Ley No. 8968 en su artículo 16 es clara en establecer las atribuciones de la Agencia, y entre las que el legislador dispuso, no se encuentra la posibilidad de resolver sobre el pago de daños y perjuicios, es decir, dentro de las competencias de la institución no se encuentra el resolver sobre el pago de esos extremos. Razón por la cual, de así considerarlo procedente la denunciante, deberá formular su pretensión ante los Tribunales de Justicia correspondientes, previo seguimiento de los procedimientos pertinentes, al tenor de lo que dispone la normativa legal vigente sobre este tipo de reclamos.

#### **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 sin lugar la denuncia presentada por (**NOMBRE 1**) contra **ICOLLECT COSTA RICA S.A.**
- 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.** -

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

\*Jcg