



**EXPEDIENTE: 041-03-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 445-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 10:30 horas del 25 de agosto de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 27 de marzo de 2020, se recibió en esta Agencia formal denuncia suscrita por el señor **[NOMBRE 1]**, contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA**. (Visible a folios 01 al 46 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**242-2020** de las 08:33 horas del 08 de abril de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada a JDS Gestión Dinámica en fecha 16 de octubre de 2020. (Visible a folios 47 y 49 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 21 de octubre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma de JDS Gestión Dinámica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así den tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**242-2020** supra indicada. (Visible a folios 50 al 53 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 27 de marzo de 2020, se recibió en esta Agencia formal denuncia suscrita por el señor **[NOMBRE 1]**, contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA**. (Visible a folios 01 al 46 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en fechas 07 de enero, 20 de febrero, 04 de marzo, 12 de marzo de 2020, desde la dirección de correo electrónico se remitieron correos electrónicos a la dirección, con los cuales se solicitaba hacer llegar un documento al señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folios 18 al 37 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que JDS Gestión Dinámica S.A. haya realizado llamadas a terceros y al lugar de trabajo del señor **[NOMBRE 1]**.
- 2- Que los pantallazos que presenta el señor **[NOMBRE 1]** como prueba no correspondan a llamadas realizadas al mismo y no a terceras personas.



**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone el señor [NOMBRE 1] en su escrito que, en el año 2020 los colaboradores de JDS Gestión Dinámica S.A. remitieron a terceros mensajes de texto y realizaron llamadas en razón de una deuda que mantiene el mismo con Almacén La Curaçao, además de que el denunciado ha remitido en repetidas ocasiones correos electrónicos y de igual forma realizado llamadas al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], por lo que recibió llamadas de atención de su jefatura inmediata. Señala que intentó llegar a un arreglo de pago con JDS Gestión Dinámica S.A. sin embargo no lo consiguió.

Por su parte señala JDS Gestión Dinámica S.A. en su escrito que, su empresa es un Outsourcing de servicios para socios comerciales, indica que el señor [NOMBRE 1] presenta una morosidad importante con su cliente comercial, debido a ello la cuenta les es asignada en enero de 2020 para su tramitación de cobro administrativo, dentro de la información remitida por su cliente existen una cantidad de datos suministrados lo que son remitidos adjuntos a la cuenta por cobrar, manifiesta que se trató por todos los medios de contacto suministrados para contactar al deudor para llegar a una conciliación por el saldo en mora. Indica que el señor [NOMBRE 3] no es parte del equipo de trabajo de JDS Gestión Dinámica S.A., sino que es un proveedor de servicios externo a la empresa por lo que el mismo goza de libertad de gestión. Expone que de la bitácora de gestión y de la misma prueba documental aportada por el denunciante, la única forma de respuesta del deudor ante las solicitudes del señor [NOMBRE 3] fue cuando se solicita por medio de Recursos Humanos del lugar de trabajo del denunciante, a fin de dar un aviso de retorno de llamada por parte del mismo. Manifiestan que en dichos correos no se desprende información alguna que violente algún derecho fundamental del deudor, ya que es una simple solicitud de contacto y que fue aceptada por la parte patronal a su parecer, ya que se le dio traslado al denunciante del mensaje remitido por correo electrónico. Señala que los intentos de conciliación de pago son infructuosos debido a la falta de cumplimiento del señor [NOMBRE 1].

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba con la que se cuenta, se desprende que efectivamente JDS Gestión Dinámica S.A. a través de un colaborador externo ha remitido repetidos correos electrónicos al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], con la finalidad de lograr una comunicación con el mismo, todo esto visible a folios 18 al 37 del Expediente Administrativo. Esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobros, así se ha indicado que: *“Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad*



*consagrado en el artículo 24 Constitucional*”. En base a lo anterior se recalca que, los datos correspondientes al trabajo del señor [NOMBRE 1], no corresponden a datos personales, sino a herramientas de trabajo.

Las herramientas de trabajo son las que el empleador facilita al trabajador para realizar su actividad laboral, por lo tanto, esta herramienta no le pertenece al trabajador, sino a la empresa para la cual labora, es la manera oficial de la empresa de identificar a sus funcionarios o bien a la entidad en sí misma, lo que genera confianza para los remitentes. Indica la Sala Constitucional mediante resolución N° **2018-009369** de las 09:20 horas del 15 de junio de 2018: “(...) *Así las cosas, es evidente el hecho de que la información requerida no sólo se realizó por medio de un correo electrónico, el cual en la Institución es una herramienta más, entre las que podemos citar teléfonos, fax, computadoras, impresoras, etc (sic) (...) pues lo que se ha regulado es que no se utilice para asuntos personales de los funcionarios sino únicamente como herramienta para agilizar y facilitar el trabajo.* (...)” Por lo tanto, una cuenta institucional no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico institucional no pertenece directamente al trabajador, si no a la compañía en donde labora, otorgada al mismo para agilizar su labor diaria. Aunado a esto, realizar gestión de cobro a cuentas de correo del lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], sean jefaturas, compañeros, recursos humanos, resulta totalmente improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa del señor [NOMBRE 1] por parte del denunciado, derecho reconocido en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que 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.*” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”.* (Subrayado y resaltado no es de los originales), ya que efectivamente los datos del denunciante se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados.

Señala el denunciado en su informe que ha realizado contacto del señor [NOMBRE 1] por todos los medios que le ha facilitado su cliente comercial, esto en razón de que no ha logrado localizar al denunciante a sus medios de contacto personales, la Ley No.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.*”. Por lo tanto, según la normativa supra indicada, ponerse en contacto sin previo consentimiento informado con terceros en razón de localizar al deudor es una práctica que contraviene lo indicado por la Ley de marras, 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 de un tercero, en razón de ubicar a un deudor.

Por otro lado, señala JDS Gestión Dinámica que quien está encargado de la cuenta del señor [NOMBRE 1] es el señor [NOMBRE 3], quien no es parte de su equipo de trabajo sino que era un proveedor de servicios externo a la empresa, debe de quedar claro a toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras supra indicado, por lo tanto, el alegato del denunciado de que quien ha realizado la gestión de cobro es un tercero que brinda un servicio no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad del denunciado, verificar que la persona contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales.

A modo de aclaración se indica a JDS Gestión Dinámica S.A. que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una *“Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”*. Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: *“El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibidem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “in dubio pro actione” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite*



*burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. (Resaltado no es del original). Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **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. Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada. Por lo tanto, esta Agencia ha tomado en consideración la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1], aunque se trate de copias simples.*

Finalmente se debe señalar que, por escapar de las competencias de esta Agencia, las cuales se encuentran debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968 de repetida a saber: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a)** Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **e)** Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. **f)** Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. **g)** Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. **j)** Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.” Por lo tanto, esta Agencia no hará ningún tipo de pronunciamiento sobre la deuda del señor [NOMBRE 1], ni sobre la falta de pago o la morosidad que pueda poseer el mismo frente a JDS Gestión Dinámica, por lo que deberán dirigirse las partes a la instancia que corresponda para dirimir este punto.

Así las cosas, por todo lo expuesto anteriormente y siendo que es claro que se ha dado un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante es que se debe declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, por lo que se ordena a JDS Gestión suprimir



todos los medios de contacto de terceros vinculados a la cuenta por cobrar del denunciante, y se limite a realizar gestión de cobro de la deuda del señor [NOMBRE 1] a los medios de contacto personales que posea el mismo.

**POR TANTO**  
**LA AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES**  
**RESUELVE**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 5, 12, 14, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA**.
2. Se ordena a JDS Gestión Dinámica S.A. suprimir todos los medios de contacto de terceros vinculados a la cuenta por cobrar del denunciante, y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro por la deuda del señor [NOMBRE 1] a los medios de contacto personales del mismo.
3. En caso de incumplimiento la Agencia podrá ordenar la apertura del PROCEDIMIENTO ORDINARIO, de conformidad con el numeral 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, para la aplicación de la sanción correspondiente.
4. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Wendy Rivera Román**  
*Directora Nacional*  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*