



**EXPEDIENTE N° 124-07-2019-DEN**

**EXPEDIENTE N° 124-07-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 569-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 11:40 horas del 17 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COINCRE S.A.**

**RESULTANDO**

1. Que mediante escrito recibido el 29 de julio de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra COINCRE S.A. Indica que la empresa denunciada, ha realizado gestiones de cobro a terceros no relacionados con la deuda, incluyendo al departamento de Recursos Humanos donde labora. (Folios del 001 al 003).
2. Que mediante resolución No. 013-2020 de las 09:20 horas del 14 de enero del 2020, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo, con relación a los hechos denunciados, misma que es debidamente notificada en fecha 13 de febrero de 2020. (Folios del 009 al 011).
3. Que, mediante documento presentado en esta Agencia, en fecha 18 de febrero de 2020, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de apoderado generalísimo de la entidad denunciada, se responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución mencionada. (Folios del 12 al 13).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y se han observado las prescripciones de Ley.

**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 probados los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito recibido el 29 de julio de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra COINCRE S.A. Indica que la empresa denunciada, ha realizado gestiones de cobro a terceros no relacionados con la deuda, incluyendo al departamento de Recursos Humanos donde labora. (Folios del 001 al 003).
2. Que COINCRE envió correos electrónicos al lugar de trabajo del denunciante, para que, a través de la oficina de Recursos Humanos, se le notificara al denunciante del proceso extrajudicial con uno de los clientes de COINCRE. (Folios 004 al 006 y 012).

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

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica el denunciante que la empresa denunciada ha realizado gestión de cobro a través de diferentes personas del departamento de recursos humanos de la empresa para la que labora; que envían correos copiando a personas ajenas a la deuda,



**EXPEDIENTE N° 124-07-2019-DEN**

inclusive al gerente general de la empresa, lo cual no se justifica toda vez que ellos su información de contacto, pero eligen utilizar ese método como una herramienta de coacción del titular de los datos personales, en este caso del denunciante, por lo que resulta irrelevante que no se indique quien es el acreedor. y tratar de dejarlo en mal y provocar vergüenza. Por su parte, COINCRE señala en su informe que: *"El documento que se procedió a enviar al Departamento de Recursos Humanos del lugar de trabajo corresponde a una nota que no incluye información sensible. No señala quiénes el acreedor ni señala el monto que adeuda. Es una solicitud a ese Departamento para que le entreguen la nota al señor Jiménez. Se procedió a enviar al lugar de trabajo ya que el señor (NOMBRE 1) había manifestado al gestor de cobro que estaba laborando en ese lugar, esta manifestación la realizó ante la pregunta que se le hizo de cuál era su lugar de trabajo. Desde el mes de agosto del año 2019, procedimos a devolver a nuestro cliente la cuenta del señor (NOMBRE 1) por lo que no se le volvió a contactar por ningún medio. Por lo que dicha pretensión se estaría cumpliendo"*. La Ley No. 8968, de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, establece derechos para los titulares de datos personales, y obligaciones para quienes realizan tratamiento de dichos datos: **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.* **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. j) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) Dela posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) Dela 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. No ha demostrado la empresa denunciada que contara con el consentimiento informado del denunciante, en los términos que establece la ley, que le permitan realizar el tratamiento de sus datos personales de forma válida y legítima, aunado al hecho que, como ya es criterio reiterado de esta Agencia, la gestión de cobro se entenderá válidamente realizada cuando se haga directamente al deudor, co-deudor o fiadores, y cualquier otra gestión a través de terceros, se entenderá con una*

**EXPEDIENTE N° 124-07-2019-DEN**

violación a su derecho de autodeterminación informativa, toda vez que se está poniendo en conocimiento de esos terceros, información de carácter personal sin su autorización. No resulta de recibo el argumento de la denunciada en cuanto a que en el correo no se señala quien es el acreedor ni el monto que se adeuda, ya que la Ley No. 8968 protege el derecho a la privacidad del titular de los datos personales, en este caso, del denunciante, por lo que resulta irrelevante que no se indique quien es el acreedor. La Ley referida, tiene la particularidad de establecer obligaciones para el responsable de la base de datos, de forma proactiva, es decir que no es necesario que los titulares de los datos personales que sean tratados en distintas bases de datos, accionen sus derechos mediante los mecanismos provisto en ese cuerpo normativo, para que exista la obligación de las bases de datos a garantizar a los ciudadanos, que sus datos personales están siendo tratados en estricto apego a los principios, derechos y deberes ahí consagrados, por lo que no deben éstas esperar a que un ciudadano denuncie su situación particular, si no que de oficio deben actualizar, rectificar o suprimir, según corresponda, toda aquella información de carácter personal contenida en sus bases de datos, que no cumplan con los principios de actualidad, veracidad y exactitud, y adecuación al fin. A lo anterior debe agregarse que, la ley No. 8968 data del año 2011, por lo cual no se justifica que las empresas que tratan datos personales no realicen esa actividad de tratamiento en de la forma en que lo exige la ley, y que además deban de contarse con los protocolos mínimos de actuación regulados en el artículo 12 y 32 de la Ley No. 8968 y su reglamento respectivamente; mismos además que de conformidad con el artículo 16 de dicha ley, podrán ser requeridos por esta Agencia en cualquier momento

**POR TANTO**

- 1- Se declara con lugar la denuncia presentada por (**NOMBRE 1**) contra COINCRE S.A., teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 2- De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. NOTIFIQUESE.

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

Elaborado por: Elizabeth Mora Elizondo

Revisado por: Karla Quesada Rodríguez