



EXPEDIENTE: 148-08-2019-DEN

RESOLUCION N° 573-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:30 horas del 18 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.** (en adelante **Solem**).

RESULTANDO

1. Que mediante formulario presentado ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en fecha 11 de julio de 2019, el cual fue trasladado a esta Agencia en fecha 19 de agosto de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, en la cual alega que la entidad denunciada envió correo electrónico sobre embargo salarial a su lugar de trabajo y contactó a su madre para hacer gestiones de cobro de una deuda de la cual había sido fiadora hace 5 años, pero que ya había sido cancelada. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **378-2019** de las 11:00 horas del 24 de setiembre de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **155-2020** de las 14:16 horas del 16 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos a la empresa denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 30 de abril de 2020. (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa Solem, presentó en fecha 06 de mayo de 2020, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Gerente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Solem. (Visible a folios 11 al 20 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 empresa denunciada envió correo al lugar de trabajo de la denunciante en fecha 22 de julio de 2018, con el fin de gestionar oficio de embargo salarial contra la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
2. Que, en el mes de agosto de 2019, la empresa Solem realizaba gestiones de cobro de operaciones crediticias para el Banco Davivienda. (Visible a folios 12 del Expediente Administrativo).



3. Que, la empresa Solem realizó la supresión de los datos personales de la denunciante de su base de datos. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que la entidad denunciada realizara llamadas a la madre o familiares de la denunciante para realizar gestiones de cobro de la deuda en cuestión.
2. Que la denunciante enviara correos solicitando la eliminación de sus datos personales y que cesaran las llamadas a terceras personas a la empresa Solem.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“EL DÍA VIERNES 22 DE JUNIO DEL 2018, LA EMPRESA EN CUESTION ENVIO UN CORREO A SERVICIO AL CLIENTE DEL LUGAR DONDE LABORO INDICANDO SI PODRÍAN ENVIAR EL OFICIO DE COBRO JUDICIAL A ESA DIRECCION, PRIMERAMENTE NO CONTACTARON CON NADIE DE RRHH EN CASO DE QUE EL COBRO PROCEDIERA, SI NO QUE LO ENVIARON A UN CORREO AL AZAR EN EL CUAL ESTA COPIADO TODO EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE, ADICIONAL A ESTO ANTERIORMENTE ELLOS HABÍAN CONTACTADO CON MIGO (sic) PARA INDICARME DEL COBRO, SIN EMBARGO LA DEUDA YA ESTABA CANCELADA, AL VOLVERLOS A CONTACTAR Y VERIFICAR EL EXPEDIENTE QUE COLOCARON EN EL CORREO ME INDICARON QUE ESE NUMERO DE EXPEDIENTE NO EXISTE QUE POR UN ERROR LO COLOCARON. EL MIÉRCOLES 10 DE JULIO DEL 2019, VUELVEN A CONTACTAR, PERO AHORA A MI MADRE, AMENAZANDO QUE LE IBAN A QUITAR LA CASA POR MI DEUDA Y LE PROPORCIONAN UN NUMERO DE EXPEDIENTE, POSTERIORMENTE ELLOS ME CONTACTAN PARA “COBRAR” Y NUEVAMENTE LES INDICO QUE REVISEN PORQUE LA DEUDA ESTABA CANCELADA Y NO DEBIA NADA, ADICIONAL QUE POR FAVOR DEJARAN DE LLAMAR A AMENAZAR A MIS FAMILIARES Y QUE POR FAVOR DEJARAN DE ESTAR PROPORCIONANDO EXPEDIENTES INEXISTENTES, YA QUE LES DI EL NUMERO DE EXPEDIENTE QUE LE INDICARON A MI MADRE Y ME INDICARON QUE ESTE NO EXISTÍA. SE LES ENVÍA DIFERENTES CORREOS EXPONIENDO EL CASO, PARA QUE LO REVISEN Y LO CIERREN, SIN EMBARGO, CONTINUAN CON EL ACOSO HACIA MI PERSONA, TRATANDOME DE “LADRONA” “COCHINA” Y AHORA AMENAZANDO A MI FAMILIA CON QUITARNOS LA CASA. SEGÚN LA LEY No. 8968 (LEY DE PROTECCION DE LA PERSONA FRENTE AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES) LA ENTIDAD NO DEBE DIVULGAR INFORMACION PERSONAL, LO CUAL REALIZARON AL ENVIAR UN CORREO A PERSONAS AJENAS AL CASO, POR LO QUE SOLICITO ELIMINACIÓN DEL CASO POR PARTE DE LA EMPRESA SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM, ASI COMO EL CESE DE LLAMADA A CUALQUIER DE MIS FAMILIAR (sic).”*. Por su parte, la entidad denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Gerente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Solem S.R.L., señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“(…) Primero.- Al día*



de hoy, mi representada no almacena ni da tratamiento a ninguno de los datos personales que la denunciante solicitó eliminar en su denuncia. Como respaldo de lo anterior, la siguiente es la información que consta en el sistema y que verifica dicha situación (...). Segundo. - Previo a recibir la notificación de la presente denuncia, mi representada no recibió ninguna solicitud por parte de la denunciante en la que solicite la supresión de datos que solicita en esta gestión. De esta forma, no hubo ninguna solicitud de supresión de datos que no se hubiese cumplido. Tercero. - Mi representada en agosto de 2019 le brindaba a Banco Davivienda servicios de cobro de operaciones crediticias. Estos servicios se brindaban por cuenta de dicho banco con la información que recibíamos para tal fin. En este sentido, lo único que se realizaban eran las gestiones de cobro debidamente autorizadas. (...)". Asimismo, en dicho escrito alega las excepciones de derecho, por las siguientes razones: falta de interés actual, indebida imputación de hechos y el derecho de su representada de ejercer sus derechos de cobro, las cuales serán analizadas en el estudio y desarrollo de la presente resolución.

Conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, efectivamente la empresa denunciada envió correo al lugar de trabajo de la denunciante en fecha 22 de junio de 2018, al correo electrónico (**CORREO 1**), con copia a Servicio al Cliente, con el fin de gestionar oficio de embargo salarial contra la señora (**NOMBRE 1**), lo cual denota una evidente violación a los derechos de la autodeterminación informativa de la denunciante, según se detallará de seguido. Asimismo, se observa que, según lo indicado por la misma denunciada, en el mes de agosto de 2019, la empresa Solem realizaba gestiones de cobro de operaciones crediticias para el (**BANCO 1**). En tal sentido, es menester aclarar a la empresa denunciada que, no son de recibo sus argumentos, en cuanto a que en agosto de 2019 su representada le brindaba servicios de cobro de operaciones crediticias a (**BANCO 1**) y que estos servicios se brindaban por cuenta de dicho banco, con la información que recibían para tal fin, alegando que lo único que se realizaban eran las gestiones de cobro debidamente autorizadas. Lo anterior, pues como se le ha señalado en resoluciones anteriores, la Ley No. 8968, es de acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido tratamiento como "*cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros*", según la definición contenida en el artículo 3 inciso i) de la Ley No. 8968. Es responsabilidad de la empresa denunciada, asegurarse de que, tanto sus clientes como esa misma empresa, realice un adecuado uso y tratamiento de datos personales de los titulares, en observancia y cumplimiento de todos los términos y principios que establece la Ley No. 8968, tales como el de consentimiento informado, calidad de la información: actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin, según lo dispuesto en los numerales 5 y 6 de dicho cuerpo normativo. 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



lícitos, exactos y legítimos. 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 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, de solicitar su eliminación en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente o cuando su titular así lo solicite, aun cuando éstos sean datos crediticios, de acceso irrestricto o de acceso público, véase al respecto lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley No. 8968, que a la letra indica: ***“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. 2.- Derecho de rectificación. Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. (...).”*** (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Nótese que la ley no hace diferencia sobre a qué tipo de datos personales se refiere, por lo que la PRODHAB no puede hacer distinciones donde la ley no las hace. En el caso que nos ocupa, queda en evidencia que Solem, incurrió en una actuación irregular y contraria a la normativa vigente, que, como se señaló supra, consistió en enviar un correo al lugar de trabajo de la denunciante, con el fin de gestionar oficio de embargo salarial contra la señora (**NOMBRE 1**). Se le reitera a Solem, que, al establecerse relaciones crediticias o bien realizar gestiones de cobro de deudas, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celulares) y correo electrónico personal, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de terceros, familiares ni del lugar de trabajo. Se enfatiza en que éstos datos personales, no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales. Así las cosas, la excepción alegada por la denunciada, respecto al derecho que tiene de ejercer sus derechos de cobro, se aclara que esta Agencia no pretende limitar de ninguna forma dicho derecho, sin embargo, como se indicó anteriormente, tal gestión solamente puede realizarse a los medios de contacto de uso personal del titular de la deuda, no así ante terceros no autorizados. Además, como entidad usuaria y tratante de datos personales, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de todos los preceptos y principios que establece la Ley No. 8968, en el uso y tratamiento de datos personales, ya sea que lo haga por su cuenta o por cuenta de terceros.



En otro orden de ideas, no se logra demostrar que la entidad denunciada realizara llamadas a la madre o familiares de la denunciante para realizar gestiones de cobro de la deuda en cuestión, ni tampoco se comprueba que la denunciante enviara correos solicitando la eliminación de sus datos personales y que cesaran las llamadas a terceras personas a la empresa Solem. Sobre este aspecto, se advierte a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: *“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.”* (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). La Ley No. 6227, Ley General de la 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.”*; en razón de lo anterior, no se acoge la denuncia sobre este hecho.

Ahora bien, con relación a las otras excepciones alegadas por la denunciada, respecto a que el objeto de la presente denuncia carece de interés actual, por haber sido ya satisfecha la pretensión de la denunciante, lo cierto es que, conforme al análisis realizado en esta resolución, existió un mal uso y tratamiento de los datos personales de la señora (**NOMBRE 1**), pues se trasladó información de ésta, relacionada con una deuda ajena a terceros, específicamente a su lugar de trabajo, lo cual no se ajusta a lo dispuesto en la Ley No. 8968.

Finalmente, respecto a la excepción sobre la indebida imputación de hechos, se aclara a la denunciada que la denunciante acude a esta Agencia, con el fin de solicitar la apertura de un proceso en contra de la entidad denunciada, por considerar que existió una violación a su autodeterminación informativa, esto de conformidad con las competencias y funciones que le confiere la Ley No. 8968 a esta Agencia, cumpliendo así con lo dispuesto en el inciso h) del artículo 60 del Reglamento a la citada ley. Los numerales 13, 24, 25 y 26 de la Ley No. 8968, reconocen el derecho de toda persona con interés legítimo o derecho subjetivo a un procedimiento administrativo sumario, sencillo y rápido de tutela del derecho fundamental a la autodeterminación informativa, que se caracteriza por su celeridad y pronta resolución. A través de este procedimiento a gestión de parte, la Prodhab únicamente puede ordenar la supresión, rectificación, adición o aclaración de la información que conste en una base de datos, o bien, impedir su transferencia o difusión. En ese mismo orden de ideas, conviene señalar que el artículo 27 de la Ley citada, regula la potestad sancionatoria de la Prodhab, que puede ser ejercida a instancia de parte o de oficio, y que tiene como fin determinar la existencia de una irregularidad en la base de datos, según las obligaciones que establece la ley.



En este supuesto y por tratarse de materia sancionatoria, el legislador estableció expresamente que el mecanismo de tutela a utilizar será el procedimiento ordinario regulado en la Ley General de la Administración Pública. En este sentido la Prodhav utiliza el procedimiento sumario destinado a la protección del derecho de autodeterminación informativa, para imponer a los responsables de las bases de datos, las sanciones que establece la misma ley ante la existencia de faltas leves, graves o gravísimas. Lo anterior, sin perjuicio de que el procedimiento sumario sirva de antesala para sospechar sobre la posible existencia de una falta que, posteriormente debe ser demostrada en el procedimiento ordinario respectivo, el cual evidentemente no es el que nos ocupa. Por otra parte, nótese que en la resolución No. 155-2020 de las 14:16 horas del 16 de marzo del 2020, se indica expresamente que de conformidad con los numerales 16 inciso c), f) y g), del 24 al 28 de la Ley No. 8968 y 58, 60, 67 y 70 del Reglamento a la Ley indicada, se procede a iniciar **Procedimiento de Protección de Derechos**, en contra de la denunciada, detallando expresamente cuál era la conducta relacionada con: *“INCUMPLIR LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, EN PERJUICIO DE KARLA PATRICIA ARROYO SOLANO”*, Al: **1. Enviar un correo electrónico al lugar de trabajo de la denunciante para gestionar un embargo salarial, de una deuda que según menciona la señora Arroyo, ya está cancelada. 2. Realizar llamadas telefónicas a familiares de la denunciante, específicamente a su madre para realizar gestiones de cobro de la deuda en cuestión.** (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, en dicha resolución se le menciona que en caso de comprobarse su participación en las faltas señaladas, facultaría a esta Agencia a ordenar la rectificación, actualización o eliminación de los datos personales del denunciante, según corresponda de la base de datos del denunciado, y que, en caso de determinarse que se ha incurrido en algunas de las faltas indicadas en el artículo 28 de la Ley N° 8968 (leves, graves o gravísimas), podría imponerse la sanción que corresponda con la falta cometida, de conformidad con lo indicado en los artículos 29, 30 y 31 de la precitada ley; **PREVIO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO**, según lo estipulado en el artículo 27 de la ley indicada. Siendo así, y conforme a todo lo expuesto supra, es deber de esta Agencia, en aplicación de sus facultades otorgadas por ley y con el fin de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar parcialmente con lugar la denuncia interpuesta, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante. Además se hace necesario indicar que la Ley No. 8968, fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 05 de setiembre de 2011, y en octubre de 2012, se publica el reglamento a la ley, por lo que, desde la entrada en vigencia de ambas herramientas legales referentes a la protección de los datos personales de los habitantes, surge la obligación de los responsables de las bases de datos personales, la creación de los respectivos protocolos de actuación y medidas de seguridad, necesarios para el debido cumplimiento del derecho fundamental de autodeterminación informativa, así como su debida actualización; siendo además una atribución de conformidad con el artículo 16 de la ley de rito, que la Prodhav, pueda requerir en cualquier momento, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados, así como acceder a las bases de datos reguladas por la ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales.



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



POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **PARCIALMENTE CON LUGAR** la denuncia interpuesta por la denunciante (**NOMBRE 1**) contra **SOLUCIONES EMPRESARIALES SOLEM S.R.L.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. -**

Máster Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez