



**EXPEDIENTE: 168-09-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 601-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 11:50 horas del 02 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COBRODESA S.A.** (en adelante **Cobrodesa**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante formulario presentado ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en fecha 06 de setiembre de 2019, el cual fue trasladado a esta Agencia en fecha 11 de setiembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **COBRODESA S.A.**, en la cual alega que el día 06 de setiembre de 2019, recibió una llamada de la denunciada tratando de contactar a su madre la señora (**NOMBRE 2**), por alguna razón que desconoce y que no es asunto, que pide explicaciones respecto de donde tomaron su número de teléfono que es privado, ya que él no lo brindó y no otorgó su consentimiento para usarlo y le indican que lo adquirieron de una base de datos de terceros que no pueden revelar. Por tal motivo, solicita se le brinde la información solicitada, así como que eliminen sus datos personales de la base de datos de esta empresa. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **398-2019** de las 11:30 horas del 27 de setiembre de 2019, se previene al denunciante aportar documento idóneo que demuestre la titularidad del número telefónico al que presuntamente se han realizado llamadas, así como toda la prueba que considere pertinente para sustentar los hechos denunciados. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 23 de octubre de 2019, se recibe a través de fax por parte del denunciante, nota emitida por el ICE, respecto a la titularidad del número de teléfono (**CELULAR 1**) registrado a su nombre ante dicha entidad. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **401-2020** de las 10:00 horas del 07 de julio de 2020, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos y 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 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 09 al 12 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante correo electrónico de fecha 01 de setiembre de 2020, se recibe, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por la señora (**NOMBRE 3**), en su calidad de Apoderada Generalísima sin límite de suma de Cobrodesa. (Visible a folios 13 al 19 del Expediente Administrativo).
6. 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**), es el titular del número telefónico (**CELULAR 1**). (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
2. Que la entidad denunciada realizó la llamada telefónica alegada por el denunciante para localizar a la señora (**NOMBRE 2**) con el fin de negociar el pago de una deuda. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
3. Que el denunciante solicitó mediante llamada telefónica que no se le volviera a llamar y se excluyera de los contactos que se tienen de la señora (**NOMBRE 2**). (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
4. Que Cobrodesa realizó la exclusión del número de teléfono del denunciante de su base de datos. (Visible a folios 15 y 17 del Expediente Administrativo).

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

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de contra **COBRODESA S.A.**, lo siguiente: “(...) *EL DÍA 06 DE SEPTIEMBRE DEL 2019 RECIBÍ UNA LLAMADA TELEFÓNICA PROCEDENTE DE UN NÚMERO PRIVADO A LAS 5:07 P.M., LA SEÑORITA QUE ME ATIENDE ME INDICA QUE TRATAN DE LOCALIZAR A LA SEÑORA (NOMBRE 2), LA CUAL ES MI MADRE, VALGA DECIR QUE YO NO HE AUTORIZADO A NADIE DE MI FAMILIA PARA DAR MI NUMERO TELEFÓNICO. EVIDENTEMENTE LOS SEÑORES DE ESTA EMPRESA, POR ALGUNA RAZÓN QUE DESCONOZCO, QUERIAN HABLAR CON ELLA, COSA QUE NO ES ASUNTO MIO. DEVOLVÍ LA LLAMADA A EL NUMERO TELEFÓNICO DADO POR LA SEÑORITA, EL CUAL ES (TELEFONO 1) EXTENSIÓN (XXX), Y ME RESPONDE LA SEÑORITA (NOMBRE 4), LE PIDO EXPLICACIONES DE POR QUÉ RAZÓN, TIENEN MI NÚMERO TELEFÓNICO, YA QUE MI NUMERO ES PRIVADO, Y ME PASA CON EL SUPERVIDOR ANDRÉS CALDERÓN, LE PIDO LAS MISMAS EXPLICACIONES Y ME INDICA QUE ADQUIEREN DE UNA BASE DE DATOS DE TERCEROS, QUE, SEGÚN ELLOS, NO PUEDEN REVELAR LA FUENTE. DE MAS NO ESTÁ DECIR QUE ES MOLESTO Y PREOCUPANTE EL HECHO QUE ESTAS COMPAÑÍAS, CON PERMISO NO SE DE QUIEN, TOMAN DATOS PRIVADOS, Y MOLESTAN A LAS PERSONAS, POR QUE (SIC) ESÓ ES LO QUE HACEN MOLESTAR Y LO MAS PREOCUPANTE DEL CASO, ES SABER QUE LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS NO ESTÁN A RESGUARDO. QUIERO SOLICITAR QUE SE ME DE LA GRABACIÓN DE LA LLAMADA PARA VERIFICAR LO QUE SE ME DICE SOBRE LOS DATOS OBTENIDOS Y LAS EMPRESAS QUE LOS PROVEEN, REALMENTE PREOCUPA, DE DONDE SALEN LOS DATOS Y SINO FUERA POSIBLE DARME LA GRABACIÓN, QUIERO LA JUSTIFICACIÓN DEL PORQUÉ NO ME LA PUEDEN DAR Y SOLICITO QUE SE ME REMUEVA DDE TODA BASE DE DATOS DE ESTA EMPRESA. (...).*”. Por su parte, la entidad denunciada representada por la señora (**NOMBRE 3**), en su calidad de Apoderada Generalísima sin límite de suma de Cobrodesa,



señala en el informe presentado, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) *Al respecto debo indicar que efectivamente se realizó una llamada al número señalado, siendo que al no contestar la señora (NOMBRE 2) nuestra colaboradora la consulta a la persona que le atiende que si a ese número puede localizar a dicha señora (tal y como él bien lo expone en su denuncia) a lo que le contesta que él es el hijo que para qué la busca, la colaboradora se identifica y le indica que si él le puede dar un número telefónico para que ella se pueda comunicar a la empresa, ella le brinda la extensión y el horario y él le consulta que para qué es y ella le informa que para poder llegar a una negociación con la señora, él le indica que está bien y ella le agradece por su amabilidad y por su tiempo, esa es toda la conversación. Posteriormente el señor (NOMBRE 1) llama a la oficina y solicita que no se le vuelva a llamar pues el número es de él y no de la deudora, por lo que inmediatamente se procede a excluir de los contactos que se tienen de la señora (NOMBRE 2), se pasa el número a lo que se conoce como “lista negra”. (...)*”. Asimismo, en dicho escrito, alega la representante legal de Cobrodesa, que existe una incongruencia en cuanto a los hechos de la denuncia del señor Artavia y lo que se indica en la resolución No. 401-2020 de las 10:00 horas del 07 de julio de 2020, ya que en la citada resolución se indica: “(...) *lo anterior en razón de que el señor (NOMBRE 1) señala que los denunciados le envían mensajes que corresponden a personas que no conoce, contrario a lo indicado en la Ley No. 8968 (...)*”, contrario a lo indicado por el señor (NOMBRE 1) en los hechos de su denuncia, quien indica que recibió una llamada de su representada para contactar a su madre. Es menester señalar que el numeral 157 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, establece lo siguiente: “*Artículo 157.-En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos.*”. De conformidad con lo anterior, en el caso que nos ocupa, se tiene que efectivamente existió un error material en la citada resolución, el cual se corrige mediante este acto, no obstante, tal y como lo señala la misma entidad denunciada, el fondo y contenido de la denuncia fue entendido y atendido por la misma denunciada, quien se refirió y controvertió de forma correcta los hechos denunciados, razón por la cual se tiene por corregida la incongruencia y por contestada la denuncia.

Ahora bien, conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, tal y como lo acepta la misma representante legal de Cobrodesa en su informe, efectivamente se realizó una llamada al señor (NOMBRE 1), por parte de una colaboradora de esa empresa, con el fin de contactar a su madre la señora (NOMBRE 2), para realizar gestión de cobro de una deuda a su nombre, lo cual denota una evidente violación a los derechos de la autodeterminación informativa del denunciante. Lo anterior por cuanto, la Ley No. 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, 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 se 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 precitada 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. En este mismo sentido, se enfatiza en que el principio de autodeterminación informativa, se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, mismo que tiene su origen en el principio de privacidad, que emana del artículo 24 Constitucional, el cual señala: *“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)”*. Es por ello, que la Ley N° 8968, establece en sus artículos 1 y 4, lo siguiente: *“Artículo 1.- Objetivo y fin. Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respecto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.”*. (Lo subrayado no corresponde al original). *“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.”*. (Lo subrayado no corresponde al original). En estricto apego a la normativa expuesta, es evidente que quienes creen bases de datos personales, en razón de la actividad comercial que realizan, deben respetar el derecho de autodeterminación informativa y contar con el consentimiento informado de todas las personas a las que se van a contactar, para realizar el procedimiento de cobro. Debe quedarle claro a la denunciada, que quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos al cumplimiento de la Ley No. 8968, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, según dispone el artículo 6 de la precitada Ley: *“Artículo 6.- Principio de calidad de la información:*



*Solo 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. 1. **Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. 2. **Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligada a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3.- **Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 4.- **Adecuación al fin.** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”; así las cosas, de conformidad con la normativa trascrita, se tiene que la única base legal para el tratamiento de datos personales, es el consentimiento informado, el cual, además puede ser revocado en cualquier momento por su titular. Al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de contactar a números telefónicos de familiares, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del debido consentimiento informado. Por otra parte, la creación de protocolos de actuación en las empresas y entidades que, por su actividad deben manejar datos personales, es trascendental, ya que en ellos se establecen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos personales (incluida la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados), así como la necesidad de contar con el consentimiento de ley, que fundamenten la transferencia de los datos, a un ente que realice la gestión cobratoria (como en el presente caso), con dichos protocolos la entidad contará con la herramienta que permita crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley, que respalde su actuar, según lo establece el artículo 12 y siguientes del Reglamento a la Ley No. 8968. Además,*



mediante dichos protocolos de actuación, podrá establecerse cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados, quién debe atender las solicitudes de titulares de la información y determinar qué personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se pueden publicar, transferir o facilitar datos, sino solamente aquellos con facultad, por medio de la regulación interna creada al efecto. Se reitera, que las empresas crediticias que están facultadas, en razón de la relación comercial que mantienen con sus clientes, deben solicitar un número telefónico personal del mismo o bien su correo electrónico; sin embargo, **resulta más que claro que los números telefónicos de familiares, amigos y sitios de trabajo no son datos que pertenezcan al sujeto con el que se está formando la relación de crédito**, por lo que ni éste, tendría facultad para dar datos de esta índole a la empresa con la que está formulando la relación contractual o crediticia, los mismos son datos que pertenecen a terceros o bien a entidades, que no pueden ser usados sin la autorización respectiva. Así las cosas, y de conformidad con lo indicado en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la Ley N° 8968, se le apercibe a la empresa **COBRODESA S.A.** para que en sus bases de datos y en el tratamiento de éstos, se realicen las acciones pertinentes, en mejora de las mejores prácticas que garanticen la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, adecuación al fin y consentimiento informado.

Por otra parte, se observa que, según lo indicado por la misma denunciada en su informe y como se comprueba mediante la Constancia que rola al folio 17 del Expediente Administrativo, la empresa Cobrodesa, atendió la solicitud del señor (**NOMBRE 1**), y procedió a eliminar sus datos personales de su base de datos, enviándola a una “lista negra”, con el fin de no ligarlo más como contacto de la señora (**NOMBRE 2**). Siendo así y al tener el informe rendido, el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: ***“ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (...)*”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: ***“Artículo 67. Traslado de cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. (...)*”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tiene como cierto el hecho que la empresa Cobrodesa, atendió la solicitud del señor (**NOMBRE 1**) y realizó la supresión de los datos personales del denunciante de su base de datos. Finalmente, respecto a la pretensión del denunciante, respecto a la solicitud de que se le entregue la grabación de la llamada, se aclara que dicha solicitud no puede ser atendida ni resuelta por esta Agencia, ya que no se encuentra dentro de las competencias delegadas por la ley, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: ***“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, 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*”**



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



de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...) 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. (...)”.

(Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente ni se hará pronunciamiento alguno sobre esta pretensión. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan.

Así las cosas, 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 con lugar la denuncia interpuesta, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.

### **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 **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **COBRODESA.**, 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