



EXPEDIENTE: 154-08-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 613-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:50 horas del 03 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **AMERICA SERVICE & SOLUTIONS S.A.** –
RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de agosto de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CR COLLECTORS y AMERICA SERVICE & SOLUTIONS S.A. (en adelante AMERICA SERVICE)** cuya pretensión es: *“Solicito que se retire de la base de datos de Equifax el reporte de la deuda donde aparezco como morosa dado que es una deuda caducada hace mas (sic) de 10 años”* (Visible a folios 01 al 04 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**383-2019** de las 09:55 horas del 25 de setiembre de 2019, se declara la admisibilidad de la denuncia incoada en contra de CR Collectors y America Service. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **156-2020** de las 14:28 horas del 16 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se le notificó a America Services en fecha 28 de abril de 2020. (Visible a folio 17 y 20 del Expediente Administrativo).
- 4- Que transcurrido el plazo otorgado a America Services no se presentó el informe requerido mediante la resolución N°**156-2020** supra indicada.
- 5- Que en fecha 28 de abril de 2020 se acudió a la dirección aportada por el denunciante para notificar a CR Collectors, sea: *“San José, Barrio Escalante, 25 metros este del Parque Francia, detrás de la antigua Aduana”*, sin embargo, en dicha dirección no se logró ubicar al denunciado. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N°**277-2020**, de las 11:32 horas del 21 de mayo de 2020, se previene al denunciante aportar una dirección de CR Collectors para realizar la notificación de la resolución de Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 25 de mayo de 2020. (Visible a folios 22 y 23 del Expediente Administrativo).
- 7- Que habiendo transcurrido el plazo para cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**277-2020**, el señor [NOMBRE 1] no aportó lo solicitado, por lo que mediante resolución N°**545-2020** de las 09:35 horas del 12 de octubre de 2020 se archiva el procedimiento en lo que corresponde a CR Collectors por la imposibilidad material de notificar al mismo. Dicha resolución se notificó al denunciante en fecha 15 de octubre de 2020. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).
- 8- 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

Del examen de los autos, se observa que America Services no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por consiguiente debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de



Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: ***“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. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”*** Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera 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:

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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de agosto de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CR COLLECTORS y AMERICA SERVICE & SOLUTIONS S.A. (en adelante AMERICA SERVICE)** cuya pretensión es: *“Solicito que se retire de la base de datos de Equifax el reporte de la deuda donde aparezco como morosa dado que es una deuda caducada hace mas (sic) de 10 años”* (Visible a folios 01 al 04 del expediente administrativo).
- 2- Que desde el correo electrónico se ha remitido un correo electrónico en fechas 20 de noviembre de 2018 y 14 de agosto de 2019 al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 07 al 12 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que, Land Business mediante la empresa America Service realiza gestiones de cobro administrativo con respecto a una cuenta que tiene el mismo con dicha casa comercial. Manifiesta que el 15 de noviembre de 2018, el señor [NOMBRE 2] de America Service le remite a su jefatura un correo electrónico con un aviso de cobro y adjunta un archivo denominado **“NOTIFICACIÓN DEMANDA CASA BLANCA.doc”**, desde el correo electrónico, a lo que su jefatura le reenvía el correo electrónico.

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1], se desprende que efectivamente el denunciado ha remitido información cobratoria a un correo electrónico del lugar de trabajo del denunciante, al correo desde la cuenta, donde se adjunta un documento denominado demanda Casa Blanca. Todo esto visible a folio 07 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 ni de terceros ni del denunciante, 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 como tal, sino a la empresa para la cual labora, es la manera oficial de la compañía 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 de correo electrónico del lugar de trabajo de una persona no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico laboral 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 por estos medios resulta 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 de marras 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.”, así como en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No8968, de repetida cita, el cual indica: “**Artículo 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.”(Resaltado no es del original), 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. Así las cosas, y visto lo anterior, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa acoger la denuncia interpuesta, por lo que se ordena a America Service suprimir todos los datos correspondientes al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] y limitarse a realizar gestión de cobro a los medios de contacto personales del mismo. Lo anterior deberá comunicarse tanto a esta Agencia como al quejoso en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES** a partir de la notificación de la presente resolución.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 7, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **AMERICA SERVICE & SOLUTIONS S.A.**
- 2- Se ordena a America Service suprimir todos los datos correspondientes al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] y limitarse a realizar gestión de cobro a los medios de contacto personales del mismo. Lo anterior deberá comunicarse tanto a esta Agencia como al quejoso en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES** a partir de la notificación de la presente resolución.
- 3- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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
PRODHAB