



EXPEDIENTE: 101-05-2021-DEN

RESOLUCIÓN N°508-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:30 horas del 20 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ICOLLECT S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en esta Agencia en fecha 21 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **ICOLLECT S.A.** (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**538-2021** de las 09:10 horas del 28 de octubre de 2021 se previno al denunciante aclarar los hechos que dan pie a la denuncia, expuestos uno por uno, aportar las pruebas documentales relativas a llamadas, mensajes de texto, correos o cualquier otra que considere relevante para sustentar los hechos que denuncia, aportar la dirección física exacta en donde notificar a Icollect S.A., indicar cuál es su pretensión en el procedimiento. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 01 de noviembre de 2021. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 16 de noviembre de 2021 el señor [NOMBRE 1] remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**538-2021** supra indicada. (Visible a folio 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **622-2021**, de las 07:35 horas del 10 de diciembre de 2021, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **ICOLLECT S.A.**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 19 de enero de 2022. (Visible a folios 15 y 17 del expediente).
- 5-** Que transcurrido el plazo otorgado dentro de la resolución N°**622-2021**, **ICOLLECT S.A.** no presentó el informe requerido.
- 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

Del examen de los autos, se observa que Icollect S.A. no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, 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.

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como probados los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en esta Agencia en fecha 21 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **ICOLLECT S.A.** (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

1- Que Icollect haya realizado un tratamiento inadecuado de los datos personales del señor [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su escrito que, recibió llamadas constantes de la empresa Icollect amenazándole con medidas de restricción como perder su trabajo o que no se le revalidará el permiso del mismo, si no paga la obligación dineraria o no realiza un arreglo de pago con ellos en razón de una deuda que mantiene con Grupo Monge, lo que considera discriminatorio, molesto y que atenta contra su dignidad humana.

La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, 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 rectificadora, actualizada, 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). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo*



empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias a la deudora correspondiente, la Ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes, acosadoras o amenazantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento tampoco la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que los hechos denunciados por el señor [NOMBRE 1] no se encuentran dentro de las competencias legalmente establecidas en el artículo 16 de la Ley de marras que indica: **“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.”*, así las cosas, en apego al principio de legalidad regulado en los artículos 11 de la Constitución Política que indica: **“ARTÍCULO 11.- Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”**, y el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: **“Artículo 11.- “La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos**



que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”, por lo tanto, es vital resaltar, la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico, en concordancia con lo señalado en el artículo 17 del mismo cuerpo normativo, la discrecionalidad estará limitada por los derechos del particular frente a ésta y no al contrario, por lo que debe de recalcar lo señalado por la Ley No 8968 de repetida cita, es claro en su artículo primero al indicar: “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 respeto 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.”. (Resaltado no es del original). Tras todo lo anterior, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento por escapar los hechos denunciados a las competencias de esta Agencia. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**

POR TANTO

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

- 1- Se declara sin con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **ICOLLECT S.A.**
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora