



EXPEDIENTE: 142-08-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 535-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 12:00 horas del 29 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de agosto de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **JDS GESTIÓN DINÁMICA** donde ha indicado que la empresa denunciada le ha contactado a su lugar de trabajo y cuya pretensión es: *“Exigir a la empresa indicada para que de inmediato se detenga la situación identificada en párrafos anteriores. (...)”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**480-2020**, de las 13:55 horas del 07 de setiembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó en fecha 16 de octubre de 2020. (Visible a folio 10 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 07 de julio de 2021, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de apoderado de JDS Gestión Dinámica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**480-2020** supra indicada. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
- 4- 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

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 en fecha 29 de julio de 2020, JDS Gestión Dinámica remitió desde el correo **[CORREO 1]** un correo electrónico al lugar de trabajo del señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que en fecha 20 de agosto de 2020 el denunciado remitió un mensaje de texto a una tercera persona en razón de la deuda del señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 06 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]** que al momento de interposición de la denuncia poseía operaciones en atraso con Beto le Presta, y que por esta razón la empresa denunciada ha hecho llegar al correo electrónico de recursos humanos



del lugar donde labora un mensaje. Señala que lo anterior compromete su continuidad en el trabajo ante la imprudencia de esta empresa de contactar al departamento que es ajeno a la situación.

Por su parte ha indicado JDS Gestión Dinámica en su informe que, es una empresa formal con varios años en funciones que cumple con los requerimientos de Ley para el ejercicio comercial que consiste en un outsourcing de servicios para nuestros socios comerciales. Manifiesta específicamente que en el presente caso el cliente le contrata para la recuperación de forma administrativa de una cartera en mora, indica que dicha cuenta pertenece a otro acreedor distinto al indicado, quien le otorgó créditos durante el año 2017. Señala que ante la imposibilidad material de localizar al señor [NOMBRE 1] en los medios que posee, le fue necesario recurrir a fuentes de datos legales que le brinden una luz para la localización del mismo, debido a esto se buscó poderlo contactar en su lugar de trabajo por medio del departamento de recursos humanos, señala que los documentos remitidos son únicamente con la finalidad de que el denunciante se contacte con ellos, no revela información más que el nombre de la persona que trata de localizar, por lo que no considera que se esté violentando su derecho fundamental a la intimidad, indica que la cuenta de correo donde se le solicita indicarle al deudor que le contacte pertenece a una persona jurídica y que en ningún momento manifestó rechazo u objeción alguna por el correo enviado.

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba aportada por el denunciante con la que se cuenta, se desprende que efectivamente JDS Gestión dinámica ha remitido información cobratoria una cuenta del lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], correspondientes a terceras personas, sea recursos humanos, con un mensaje que indica: *“Respetable Señor(A): Con el deseo que se encuentre muy bien, ruego a usted a fin de poder hacer llegar el archivo que adjunto al señor(a)[NOMBRE 1]. Recurro a usted en virtud que la información que debemos brindarle es de suma importancia por su carácter personal, pero por distintas razones ha sido imposible contactarle directamente; siendo este medio el único disponible para lograr tener acercamiento veraz con el interesado. Por ello, primeramente agradezco notificar el recibido para efectos de no reenviar el mensaje., con la dispensa necesaria por dicha solicitud. Sin más que indicar, me despido (...)”*, visible a folio 05 del Expediente Administrativo, mensaje remitido desde el correo [\[CORREO 1\]](#) al correo [\[CORREO 2\]](#), 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, sin importar si se devela información de la deuda en cobro administrativo o no, y 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 como tal, sino a herramientas de trabajo, y los datos que han sido comunicados a su lugar de trabajo, cómo ha sido su nombre y el señalar que posee una cuenta en mora, efectivamente si se configuran en datos personales.

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 institución o empresa para la cual labora, es la manera oficial de la empresa 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 de carácter laboral no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico institucional 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, aunque se trate de intentar únicamente contactar al deudor, 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 los artículos 4 de la Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que señala: “**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.*”, y 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. Por lo anterior, debe indicar esta Agencia que no es de recibo el alegato de la parte denunciada al indicar que la cuenta de correo electrónico donde se ha intentado contactar al deudor le pertenece a una persona jurídica que no manifestó inconformidad.*



Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento, por lo que se le ordena a JDS Gestión Dinámica suprimir toda la información del lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro al titular de la deuda sea él mismo, lo anterior deberá notificarse tanto a esta Agencia como al quejoso, al medio que se indicó desde la resolución de traslado de cargos N° **480-2020** de las 13:55 horas, del 07 de setiembre de 2020, sea al correo electrónico: [\[CORREO 3\]](#), en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**, con el expreso señalamiento de que el medio indicado del señor [NOMBRE 1] solo podrá ser usado con el fin de notificarle al mismo, que se procedió con la supresión indicada. 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. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 4, 11, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **JDS GESTIÓN.**
- 2- Se le ordena a JDS Gestión Dinámica suprimir toda la información del lugar de trabajo y de terceros relacionados a la cuenta del señor [NOMBRE 1], y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro al titular de la deuda sea él mismo, lo anterior deberá notificarse tanto a esta Agencia como al quejoso, al medio que se indicó desde la resolución de traslado de cargos N° **480-2020** de las 13:55 horas, del 07 de setiembre de 2020, sea al correo electrónico: [\[CORREO 3\]](#), en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES.**
- 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. 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