



**EXPEDIENTE: 002-01-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 693-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:00 horas del 23 de agosto de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **ICOLLECT**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de enero de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **ICOLLECT** y **[NOMBRE 2]**, donde ha indicado que el denunciado le ha contactado a su lugar de trabajo en razón de alguna deuda suya, cuya pretensión es: *“Solicito que me dejen en paz, en mi trabajo, para poder cumplir mis funciones tranquilas y no me envíen ningún documento, ni me llamen más. A la vez si tienen alguna gestión que hacer que se limiten a los números telefónicos brindados y como corresponde legalmente”*. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**025-2021** de las 12:54 horas del 26 de enero de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a **ICOLLECT** y **[NOMBRE 2]**, dicha resolución fue debidamente notificada a los denunciados en fecha 16 de febrero 2021. (Visible a folios 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que una vez transcurrido el plazo para la presentación del informe, ninguno de los denunciados presentó lo solicitado.
- 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:** Se tienen como hechos probados:

**1.** Que en fechas 18 y 30 de diciembre de 2020, y 25 de febrero de 2021, se remitió desde el correo electrónico [\[CORREO 1\]](#) al correo electrónico [\[CORREO 2\]](#) información en relación a la deuda de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

**1-** Que alguno de los denunciados haya realizado llamadas al lugar de trabajo de la señora **[NOMBRE 1]**.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la señora **[NOMBRE 1]** en su denuncia que, recibió llamadas telefónicas a su lugar de trabajo para realizarle gestión de cobro, a lo que ha solicitado que si debe algo que la contacten a sus números de teléfono personales. Además, ha señalado que la señora **[NOMBRE 2]**, en su función de supervisora de cobro judicial de la empresa Icollect S.A. le ha remitido correos electrónicos a su lugar de trabajo.



Del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente desde el correo [CORREO 1] se ha remitido un correo a la cuenta [CORREO 2] donde han remitido un oficio comunicando sobre la deuda de la señora [NOMBRE 1] a su lugar de trabajo, esto visible a folios 04 , 05 y 11 del Expediente Administrativo, es notorio que los correos electrónicos han sido enviados a una cuenta electrónica laboral de la denunciante. Al respecto, esta Agencia ha señalado anteriormente que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobro; en tal sentido, 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. (...)”*. De conformidad con lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta ilógico e improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio.

Se reitera que toda gestión tendiente al cobro únicamente corresponde y debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste. Por lo tanto, evidentemente se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante, el cual es tutelado 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: *“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, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”* (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

Esta Agencia ha tomado en consideración la prueba que ha aportado la denunciante al Expediente Administrativo, en razón de que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es



una “Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”. Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: “El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibidem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. (Resaltado no es del original). Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **Artículo 68. Medios de prueba.** 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. Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, por ejemplo, que deba ser copia certificada.

Por lo anteriormente expuesto, y siendo que es claro que Icollect, mediante su funcionaria [NOMBRE 2] remitió un correo desde la cuenta [CORREO 1] al lugar de trabajo de la denunciante, es que se declara con lugar la presente denuncia, y se ordena a Icollect suprimir todos los datos personales del lugar de trabajo de la denunciante de sus bases de datos y limitarse a realizar gestión de cobro de la cuenta pendiente a los medios autorizados por la señora [NOMBRE 1], lo anterior debe comunicarse tanto a la quejosa al correo [CORREO 3] con el expreso señalamiento de que el medio indicado por la señora [NOMBRE 1] solo podrá ser usado con el fin de notificarle a la misma de que se procedió con la supresión indicada, lo anterior deberá realizarse en un plazo no mayor a **CINCO DÍAS HÁBILES** luego de notificada esta resolución.

Finalmente es de relevancia indicar a Icollect que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa por lo que se hace la respectiva instancia al denunciado para que en el tratamiento de los datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N°8968. 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, 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 **ICOLLECT**.
- 2- Se ordena a Icollect suprimir todos los datos personales del lugar de trabajo de la denunciante de sus bases de datos y limitarse a realizar gestión de cobro de la cuenta pendiente a los medios autorizados por la señora [NOMBRE 1], lo anterior deberá de comunicarse tanto a la denunciante como a esta Agencia 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