



EXPEDIENTE: 094-05-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 830-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 10 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra de **UNICOMER**, en donde ha indicado que: *“PRIMERO: El 28 de abril del 2021 antes de las 10:00am se recibió una llamada al número [NÚMERO] (COOPEMEP RL) de [NOMBRE 2] de parte del CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS con respecto a mi relación contractual con la empresa UNION COMERCIAL DE COSTA RICA, S.A “GOLLO”, quienes son los responsables y encargados de brindar mis datos personales al CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS como se puede evidenciar en el correo. SEGUNDO: Se procede el día 05 de Mayo del 2021 con él envió del formulario para ejercer el derecho de rectificación de datos a los siguientes correos electrónicos: [CORREOS] TERCERO: A pesar de haber enviado el formulario para ejercer mi derecho de rectificación de datos, donde queda evidencia los únicos medios para notificarme, el 28 de abril del 2021 a las 10:14am la señora [NOMBRE 2] de la empresa CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS envió una notificación PERSONAL al correo de un compañero de trabajo [CORREOS], esta información personal se envió del correo [CORREO]”* (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°199-2021 de las 14:38 horas del 08 de junio de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Unicomer, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 14 de julio de 2021. (Visible a folio 14 y 16 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que transcurrido el plazo otorgado en la resolución N°199-2021 supra indicada, el denunciado no presentó el informe requerido.
- 4-** Que en fecha 15 de setiembre de 2022, el señor [NOMBRE 1] aporta prueba para mejor resolver. (Visible a folios 17 al 24 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 05 de octubre de 2023, el señor [NOMBRE 1] aporta prueba para mejor resolver. (Visible a folio 25 al 32 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

Del examen de los autos, se observa que la entidad denunciada no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la ley n° 8968, 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.* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente administrativo.

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que Core Executive remitió correos electrónicos al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1], en razón de una deuda que mantiene este con Gollo (Unicomer). (Visible a folios 06 y 11 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 17 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 1] remitió a Core Executive y a Unicomer vía correo electrónico una solicitud de supresión de datos personales. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO: Señala el señor [NOMBRE 1] que: *“PRIMERO: El 28 de abril del 2021 antes de las 10:00am se recibió una llamada al número [NÚMERO] (COPEMEP RL) de [NOMBRE 2] de parte del CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS con respecto a mi relación contractual con la empresa UNION COMERCIAL DE COSTA RICA, S.A “GOLLO”, quienes son los responsables y encargados de brindar mis datos personales al CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS como se puede evidenciar en el correo. SEGUNDO: Se procede el día 05 de Mayo del 2021 con él envió del formulario para ejercer el derecho de rectificación de datos a los siguientes correos electrónicos: [CORREOS] TERCERO: A pesar de haber enviado el formulario para ejercer mi derecho de rectificación de datos, donde queda evidencia los únicos medios para notificarme, el 28 de abril del 2021 a las 10:14am la señora [NOMBRE 2] de la empresa CONSORCIO JURIDICO C&R ABOGADOS envió una notificación PERSONAL al correo de un compañero de trabajo [CORREOS], esta información personal se envió del correo [CORREO]”*

En primer lugar, se le indica a Unicomer que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, se tiene que 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;* como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumario que tiene el procedimiento de protección de datos, además del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 24 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: **“Artículo 224.-Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de**



los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.” y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: “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 *Ibídem* 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”. 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.

Por otro lado, es claro que Unicomer no es quién realiza la gestión de cobro al lugar de trabajo, sin embargo debe de quedar claro a toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: 1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento: Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.”** (Resaltado no es



del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“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.”** Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que 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 (...).”**

Por lo tanto, evidentemente, Unicomer tendrá responsabilidad del tratamiento de datos personales que realice el tercero contratado para realizar las gestiones de cobro que correspondan, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: **“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. (...)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.”** Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro.



Cómo ha sido criterio de esta Agencia, realizar gestión de cobro al lugar de trabajo del 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.

Así las cosas, siendo que se ha comprobado que ha existido un tratamiento inadecuado de los datos personales del señor [NOMBRE 1] es que se declara con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Por lo tanto, se ordena a Unicomer, eliminar toda la información que no corresponda al señor [NOMBRE 1] y se limite únicamente a realizar su gestión de cobro con el mismo a los medios indicados por este. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso, al correo electrónico [CORREO] como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **CINCO DÍAS HÁBILES**. Con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, se le apercibe a la empresa Unicomer para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, adecuación al fin, consentimiento informado y transferencia de datos personales, procederá como responsable de los datos personales del denunciante a solicitar a la empresa contratada para la actividad de cobro que realice la eliminación de los datos de terceros no relacionados con la deuda, sea su lugar de trabajo, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos. Además, se ordena a Unicomer presentar el procedimiento interno, documentado, que debe integrar sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad para que las titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales. Lo anterior deberá presentar en esta Agencia **EN UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES**, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados **EN UN PLAZO DE UN MES CALENDARIO**. 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, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **UNICOMER**.
2. Se ordena a Unicomer, eliminar toda la información que no corresponda al señor **[NOMBRE 1]** y se limite únicamente a realizar su gestión de cobro con el mismo a los medios indicados por este. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso, al correo electrónico **[CORREO]** como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **CINCO DÍAS HÁBILES**.
3. Se ordena a Unicomer presentar el procedimiento interno, documentado, que debe integrar sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad para que las titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales. Lo anterior deberá presentar en esta Agencia **EN UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES**, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados **EN UN PLAZO DE UN MES CALENDARIO**.
4. De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe únicamente el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **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