



**EXPEDIENTE: 021-02-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 831-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:20 horas del 10 de octubre 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 presentado en esta Agencia en fecha 04 de febrero de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **ICOLLECT**, donde ha indicado que el denunciado le ha contactado a su lugar de trabajo en razón de alguna deuda suya, cuya pretensión es: *“Tengo una deuda con ellos y me han estado acosando con las llamadas telefónicas y mensajes a los celulares no sola a mi persona, si no (sic) también a familiares, compañeros de trajo, gerentes de la empresa y lo ultimo (sic) fue que llamaron al gerente general a su celular privado.(...) Ya los he llamado infinidad de veces para explicarles y pedirles que no me llamen al trabajo ni a los conocidos porque puede traer problemas y hasta quedarme sin trabajo. (...)”*, y cuya pretensión es: *“Solicito de manera amable eliminen toda la información de contacto de personas que me conozcan o tengan relación conmigo, solo me contacten a los números y correo que facilito a continuación: Tel [NÚMERO] y al correo [CORREO]”*. (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución **N°086-2021** de las 08:50 horas del 10 de marzo de 2021, se previene a la denunciante señalar una dirección física exacta del denunciado. Dicha resolución se notificó a la señora [NOMBRE 1] en fecha 12 de marzo de 2021. (Visible a folios 21 y 22 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 12 de marzo de 2021, la señora [NOMBRE 1] remite un documento con la finalidad de cumplir con la resolución **N°086-2021** supra indicada. (Visible a folios 23 y 24 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución **N°096-2021** de fecha 10:48 horas del 13 abril de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a **ICOLLECT**, dicha resolución fue debidamente notificada a los denunciados en fecha 27 de abril 2021. (Visible a folios 25 y 27 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que una vez transcurrido el plazo para la presentación del informe, ninguno de los denunciados presentó lo solicitado.
- 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 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. 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:** Ninguno de interés para el presente procedimiento.

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

- 1- Que Icollect haya realizado llamadas a terceras personas al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] en razón de alguna deuda de la misma.
- 2- Que los mensajes aportados como prueba hayan sido enviados por Icollect.
- 3- Que el formulario para ejercer el derecho de rectificación y supresión de datos personales haya sido presentado a Icollect por la señora [NOMBRE 1].

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora [NOMBRE 1] que: *“Tengo una deuda con ellos y me han estado acosando con las llamadas telefónicas y mensajes a los celulares no sola a mi persona, si no (sic) también a familiares, compañeros de trabajo, gerentes de la empresa y lo ultimo (sic) fue que llamaron al gerente general a su celular privado.(...) Ya los he llamado infinidad de veces para explicarles y pedirles que no me llamen al trabajo ni a los conocidos porque puede traer problemas y hasta quedarme sin trabajo. (...)”*

En primer lugar, resulta necesario aclararle a la denunciante que el documento suscrito por el señor [NOMBRE 2], que consta a folio 04, no ha podido ser tomado en consideración como declaración jurada, esto en razón de que la misma no se encuentra debidamente autenticada. Lo anterior de conformidad con lo estipulado por el artículo 68, inciso c) del Reglamento a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que expresamente señala: *“Artículo 68. **Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: (...) **c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas;** Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”*

Revisada que ha sido la prueba que consta dentro del expediente administrativo, la misma no es clara al atribuir algún tipo de responsabilidad al aquí denunciado, esto en razón de que no se logra desprender de la misma que haya sido Icollect quién contacto a terceras personas realizando gestión de cobro por alguna deuda de la señora [NOMBRE 1]. Por lo que debe de indicársele a la denunciante que quién procure que se tengan como ciertos los hechos fundamentados debe



demostrarlos, no basta con la simple evocación de los mismos, si no que existe la obligación determinada por Ley de comprobarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No.8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: “*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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.*” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “**Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”. “**Artículo 298.-** 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”. Por lo anteriormente expuesto, no puede esta Agencia endilgar algún tipo de responsabilidad al denunciado por un tratamiento inadecuado de los datos personales de la denunciante. Así las cosas, siendo que no se cuenta con prueba suficiente que logre demostrar que se ha realizado una vulneración a los datos personales de la denunciante lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **ICOLLECT**.
- 2- 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