



EXPEDIENTE: 084-05-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 832-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:40 horas del 10 de octubre 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 04 de mayo de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia en contra de **MULTICREDITOS COSTA RICA**, **[NOMBRE 2]** y **JDS GESTIÓN DINÁMICA**, en donde ha indicado que: *“El día de hoy, 04 de mayo del 2021, recibí en mi correo personal de la oficina un reenvío de mi jefatura inmediata en donde se le notifica que la suscrita, iba a ser embargada, he recibido incontables llamadas telefónicas a mi oficina en todo momento (...)”* y cuya pretensión es: *“Que se me elimine de su base de datos y se pague las costas del daño personal y profesional que han provocado (...)”*. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**216-2021** de las 13:45 horas del 10 de junio de 2021, se previene a la denunciante aportar el nombre completo de **[NOMBRE 2]**, indicar expresamente los hechos por los que se encuentra denunciando a cada una de las partes de manera individualizada, aportar una dirección física exacta de donde notificar a cada uno de los denunciados, aportar toda prueba que estime conveniente para demostrar los hechos denunciados y aportar una copia de su cédula de identidad para verificar su firma. Dicha resolución fue notificada en fecha 11 de junio de 2021. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 22 de junio de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante la resolución N°**216-2021**. (visible a folios 16 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**274-2021** de las 07:48 horas del 05 de julio de 2021 se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a JDS Gestión Dinámica, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 21 de julio de 2021. (Visible a folio 21 y 23 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 27 de julio de 2021, el señor **[NOMBRE 3]** en su condición de Apoderado de JDS Gestión Dinámica S.A. presentó de forma extemporánea el informe requerido mediante la resolución N°**274-2021** supra indicada. (Visible a folios 24 al 28 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

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

1. Que en fechas 03 de mayo y 22 de junio de 2021 JDS Gestión Dinámica remitió desde el correo electrónico **[CORREO]** un mensaje realizando gestión de cobro al lugar de trabajo de la señora **[NOMBRE 1]**, esto al correo electrónico **[CORREO]**. (Visible a folio 03 y 18 del Expediente Administrativo).



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

III. CUESTIONES PREVIAS: Que de conformidad con el artículo 24 de Ley N°8968 y el artículo 58 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, que una base de datos pública o privada, o bien una persona física actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa. Se tiene que mediante resolución N°216-2021 de las 13:45 horas del 10 de junio de 2021, se previene a la denunciante aportar el nombre completo de [NOMBRE 2], indicar expresamente los hechos por los que se encuentra denunciando a cada una de las partes de manera individualizada, aportar una dirección física exacta de donde notificar a cada uno de los denunciados, aportar toda prueba que estime conveniente para demostrar los hechos denunciados y aportar una copia de su cédula de identidad para verificar su firma. Para dicho cumplimiento se otorgó un plazo de diez días hábiles de conformidad con el artículo 62 del Reglamento a la Ley No.8968 que indica: “*Artículo 62. Subsanción, admisibilidad y archivo. La Agencia podrá prevenir al titular para que en el plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, aclare y precise la información o documentación presentada, bajo la pena de inadmisibilidad de la denuncia y su consecuente archivo.*”. En fecha 22 de junio de 2021, la señora [NOMBRE 1] presenta un documento donde señala: “(...) Con relación a solicitud (sic) de aportar nombre completo de [NOMBRE 2], la misma indicó que al preguntarlo el día de hoy, indicó que era [NOMBRE 2] Berrocal, correo electrónico: [CORREO] no obstante, aclaro en este punto que para eso puedo aportar audio de llamada, porque no es seguro que el dato brindado por la señora real. El motivo de mi denuncia es que, en repetidas e interminables ocasiones, la empresa JDS Gestión a través de su “asesor legal” eso indica la señora [NOMBRE 2] que es, me realiza llamadas telefónicas a mi oficina(...)”.

Del análisis de lo anterior, la señora [NOMBRE 1] no cumple con lo prevenido en lo que corresponde a la señora [NOMBRE 2] esto en razón de que la misma no posee seguridad de que el dato solicitado sea cierto y así lo hace constar. En lo que corresponde a lo prevenido en la resolución citada, para poder tener a Multicreditos como parte dentro del proceso, la denunciante no ha hecho ningún tipo de mención en contra de esta empresa, y tampoco ha aportado prueba alguna para que sea tomada en consideración. Así las cosas, siendo que a la fecha del dictado de la presente resolución no se ha recibido el cumplimiento a lo prevenido para continuar el presente procedimiento en contra de Multicreditos e [NOMBRE 2], y fundamentado en el artículo 62, donde se menciona expresamente “(...)podrá prevenir al titular para que en el plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, aclare y precise la información o documentación presentada, bajo la pena de inadmisibilidad de la denuncia” es que se declara inadmisibile la denuncia en contra los mencionados denunciados y se ordena el archivo del conocimiento de la denuncia en lo que a ellos corresponde. Se conocerá por el fondo solamente lo que corresponde a JDS Gestión Dinámica.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone la señora [NOMBRE 1] que: “El día de hoy, 04 de mayo del 2021, recibí en mi correo personal de la oficina un reenvío de



mi jefatura inmediata en donde se le notifica que la suscrita, iba a ser embargada, he recibido incontables llamadas telefónicas a mi oficina en todo momento (...)”

Por su parte JDS Gestión Dinámica, no presentó el informe en el plazo estipulado, siendo que el plazo de presentación venció el día 26 de julio de 2021 y el informe fue presentado en fecha 27 de julio de 2021, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: “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.” Asimismo, 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, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen, que: “(...) JDS Gestión Dinámica es una empresa formal con años en funcionamiento (...) cabe indicar que la señora [NOMBRE 1] presenta una morosidad importante con nuestro cliente comercial ya de varios años, pero, a pesar de su esfuerzo no logró que la señora [NOMBRE 1] honre el pago de la deuda el pago de la deuda. (...) Según consta en autos, la señora [NOMBRE 1] siempre se trató de contactar por los medios de contacto indicados por ella al momento de la formalización del crédito, medios que son los autorizados por la misma para tal efecto y que lamentablemente ahora pretende hacer creer a Su Autoridad que son acciones fuera de derecho (...) En las gestiones realizadas no se desprende información alguna que violente algún derecho fundamental del deudor, ya que es una mera solicitud de contacto que no brinda más información y fue más bien fue (sic) aceptada por la parte patronal.(...) dicha cuenta en mora fue devuelta a su acreedor para lo correspondiente (...)”

En primer lugar, se le aclara a JDS Gestión Dinámica que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, cuentas en mora, cobro de algún adeudo o bien acoso u hostigamiento telefónico, o gestión de cobro al titular de la deuda no se discutirán en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto fundamentado en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhab, 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.”, por lo anteriormente expuesto, no se hará ningún tipo de referencia a la deuda en mora de la señora [NOMBRE 1].

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba aportada por la denunciante con la que se cuenta, se desprende que efectivamente JDS Gestión dinámica ha remitido información cobratoria desde el correo electrónico [CORREO] a una cuenta de correo electrónico del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], específicamente a la jefatura de la misma sea el correo electrónico [CORREO] esto en dos ocasiones, todo visible a folios 03 y 18 del Expediente Administrativo, 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, tampoco importa si la información ha sido suministrada por la deudora, 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 de la señora [NOMBRE 1], no corresponden a datos personales como tal, sino a herramientas de trabajo, y los datos personales 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 ende, 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 de la señora [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, 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.” (Resaltado no es del original), ya que efectivamente los datos de la 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 la jefatura de la denunciante, y que la misma 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 de la señora [NOMBRE 1], y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro a la titular de la deuda a los medios de contacto autorizados por la misma, lo anterior deberá notificarse tanto a esta Agencia como a la



quejoso, al correo electrónico: [\[CORREO\]](#), en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**, con el expreso señalamiento de que el medio indicado de la denunciante solo podrá ser usado con el fin de notificarle a la misma, 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 DINÁMICA.**
- 2- Se le ordena a JDS Gestión Dinámica suprimir toda la información del lugar de trabajo y de terceros relacionados a la cuenta de la señora **[NOMBRE 1]** y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro a la titular de la deuda sea ella misma, lo anterior deberá notificarse tanto a esta Agencia como a la quejosa, al correo electrónico: [\[CORREO\]](#), 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