



**EXPEDIENTE: 092-05-2021-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 833-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:00 horas del 10 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INVERCOM**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de mayo de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra de **INVERCOM**, en donde ha indicado que: *“(...) desde hace 3 meses he venido recibiendo amenazas constantes por mensajes del número [NÚMERO], en donde me amenazan de que me van a embargar mi salario, la empresa es iver com y ha sido demasiado el acoso. Anoche nuevamente me escriben y me envían un mensaje con una imagen de orden judicial en donde me indican que van a proceder con el embargo salarial (...)”*. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **211-2021** de las 13:10 horas del 10 de junio de 2021, se le previene a la señora [NOMBRE 1] aportar toda prueba que estime conveniente para demostrar los hechos denunciados. Dicha resolución se le notificó en fecha 11 de junio de 2021. (Visible folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 16 de junio de 2021, la señora [NOMBRE 1] presenta una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N° **211-2021** supra indicada. (Visible a folios 10 al 14 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **347-2021** de las 07:45 horas del 09 de setiembre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Invercom, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 15 de setiembre de 2021. (Visible a folio 15 y 17 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 17 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado de **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM S.A.**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **347-2021** supra citada. (Visible a folios 18 al 20 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 la señora [NOMBRE 1] mantenía al momento de la interposición de la denuncia una cuenta morosa, cuyo cobro estaba a cargo de Invercom. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que Invercom no contactó a terceras personas en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).

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



**III.SOBRE EL FONDO:** Señala la señora [NOMBRE 1] que: “(...) desde hace 3 meses he venido recibiendo amenazas constantes por mensajes del número [NÚMERO], en donde me amenazan de que me van a embargar mi salario, la empresa es iver com y ha sido demasiado el acoso. Anoche nuevamente me escriben y me envían un mensaje con una imagen de orden judicial en donde me indican que van a proceder con el embargo salarial (...)”

Por su parte ha indicado Invercom que: “**PRIMERO: SE RECHAZA, NO NOS CONSTA Y NO ES CIERTO**, que mi representada esté realizando un mal uso de los datos de la denunciante, nótese que mi representada, no realizó las llamadas de cobro a terceras personas ajenas a la deudora ahora denunciante. Siendo que la denunciante a la fecha mantiene una operación morosa, cuyo cobro está a cargo de mi representada, se ha intentado negociar directamente con la denunciante, tal y como se demuestra en la prueba aportada por ella misma y que consta en el expediente de este procedimiento administrativo, donde la denunciante escribe a un gestor de cobro por medio de la plataforma de WhatsApp, para solicitar más tiempo, y así poder cancelar la operación que al día de hoy se mantiene morosa (tal y como se aprueba en las capturas de pantalla aportadas por la propia denunciante.). Adicionalmente deseamos aclarar que en ningún caso nuestros asesores de cobro entregan o envían “información financiera y personal privada” a terceras personas. Las gestiones de cobro realizadas por mi representada, se reducen a “la contactación” directa del deudor, para comunicarle información relativa a los atrasos en su cuenta de crédito, con la única intención de buscar alternativas extrajudiciales de resolver los atrasos en la misma, tal y como se realizó con la denunciante directamente al teléfono personal donde, consta que **LA DENUNCIANTE SOLICITO MÁS TIEMPO PARA UN ACUERDO DE PAGO POR MEDIO DE LA PLATAFORMA INDICADA** (véase la prueba aportada por la denunciante y que se encuentra en el expediente administrativo de esta denuncia). En este caso en particular, las diferentes gestiones que se realizaron o se intentaron, tenían como objetivo advertir al cliente la posibilidad de un cobro judicial, inminente producto del nivel de morosidad de su cuenta, a efecto evitarle las consecuencias adversas que provoca tal decisión. **Por lo que la denuncia que formula la propia denunciante, es a todas luces improcedente, ya que no existe ni se demuestra mediante prueba idónea, ningún mal uso de los datos de la denunciante por parte de mi representada. (...)**”

Analizados que han sido los autos, se desprende los mismos que Invercom se encuentra realizando una gestión de cobro por una deuda que la señora [NOMBRE 1] reconoce como suya, la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado 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: “**ARTICULO 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 rectificadora, actualizada, 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.*” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias a la deudora correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. También se aclara que, la Ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia. Así las cosas, 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, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por [**NOMBRE 1**] contra **INVERCOM**.
2. 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