



**EXPEDIENTE: 058-09-2015-DEN**

**RESOLUCION NO. 03- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS CINCUENTA MINUTOS DEL TRES DE NOVIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **E.E.E.M.**, contra OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A, GESTIONADORA DE CREDITOS, y GABINETE JURIDICO PROCOBROS, **SE RESUELVE:**

**RESULTANDO:**

1. Que el señor **E.E.E.M.**, presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A, GESTIONADORA DE CREDITOS, y GABINETE JURIDICO PROCOBROS ante Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día catorce de setiembre de dos mil quince. Señala como pretensión que se deje de estar acosando con llamadas y mensajes a sus hijos y esposa, ya que se está causando daño psicológico y problemas a nivel de pareja y familiar, por las insistencias de llamadas y mensajes, además de que se ha revela información de deudas a personas que no debían estar enterados.
2. Que mediante Resolución N°01 de las quince horas del dos diecisiete de setiembre de dos mil quince, esta Agencia resolvió: *“Apórtese lugar o medio donde notificar al denunciado. Lo anterior en un plazo de DIEZ DIAS HABLES, contados a partir del recibo de la presente resolución, bajo apercibimiento que de no cumplir lo prevenido, no se dará curso a la denunciada presentada y consecuentemente*



se ordenará el archivo de la causa. NOTIFIQUESE”, misma que fue atendida en tiempo y forma por la parte denunciante.

3. Que mediante Resolución N°02 de las catorce horas del veinticuatro de setiembre de dos mil quince, esta Agencia resolvió: *“Se tiene por admitida la denuncia incoada por E.E.E.M. De conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968, por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se realiza el traslado de cargos a OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A, GESTIONADORA DE CREDITOS S.A, y GABIENTE JURIDICO PROCOBROS, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estimen 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. Notifíquese a las denunciadas en la siguiente dirección: OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A: Desamparados, 50 metros sur Clínica Marcial Fallas. GESTIONADORA DE CREDITOS S.A.: San José Centro, 125 metros norte de RACSA, contiguo a Mutual Alajuela. GABIENTE JURIDICO PROCOBROS: Pozos de Santa Ana, de la Iglesia Inmaculada Concepción 400 metros norte, Edificio Pekin. NOTIFIQUESE.”*

4. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha primero de octubre, el señor A.D.M. se apersona y contesta traslados de cargos en su calidad de apoderado generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente S.A. cédula jurídica número 3-101-569828, indicando que la denunciada GABIENTE JURIDICO PROCOBROS, es el departamento que se encarga de hacer la gestión de cobros de su representada y que por lo tanto les corresponde a ellos contestar el traslado de cargos indicado.



5. Por su parte, las denunciadas *OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A* y *GESTIONADORA DE CREDITOS S.A.* no contestaron el traslado de cargos supra indicado.

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, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que el señor **E.E.E.M.**, presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra *OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A*, *GESTIONADORA DE CREDITOS*, y *GABINETE JURIDICO PROCOBROS* ante Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día catorce de setiembre de dos mil quince. Señala como pretensión que se deje de estar acosando con llamadas y mensajes a sus hijos y esposa, ya que se está causando daño psicológico y problemas a nivel de pareja y familiar, por las insistencias de llamadas y mensajes, además de que se ha revela información de deudas a personas que no debían estar enterados. (Ver folios 001-003).

2- Que existe un rebajo por concepto de embargo en el salario del denunciante. (ver folio 006 a 008).

3- Que las empresas Operadora de Crédito y Cobro y Gestionadora de Crédito fueron debidamente notificadas, sin embargo no rindieron el informe solicitado. (ver folios 35 y 36)

**II- Hechos No Probados:** De importancia para la resolución del presente caso:



- 1- Que las denunciadas hayan realizado gestión de cobro de la deuda del denunciante a terceras personas, como hijos o esposa.
- 2- Que las denunciadas se hayan extralimitado en su gestión de cobro, que pueda considerarse acoso telefónico.

**III- Sobre el fondo: 1- Sobre no rendición de informes de las denunciadas.** El artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, indica: **Artículo 67. Traslado de cargos.** *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. (Resaltado es nuestro).* Lo anterior, siempre que de la prueba aportada por el denunciante se logre determinar la veracidad de los hechos denunciados. En el presente caso, el denunciante indica que las denunciadas han realizado llamadas a terceros como sus hijos y esposa, divulgando de esta forma datos a terceros sobre su situación crediticia, hecho que no logra acreditar de forma alguna, pues la prueba aportada no se relaciona con dicho alegato. **2- Del informe rendido por Gente más gente:** Por su parte, el señor A.D.M. se apersona y contesta el traslado de cargos en su calidad de apoderado generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente S.A. cédula jurídica número 3-101-569828, indicando que la denunciada GABINETE JURIDICO PROCOBROS, es el departamento que se encarga de hacer la gestión de cobros de su representada y que por lo tanto le corresponde a ellos contestar el traslado de cargos indicado. Indica en su informe que nos encontramos ante una falta de legitimación por parte del señor E.E.E.M. pues no existe derecho subjetivo interés legítimo lesionado. Sobre el particular, el Reglamento a la Ley No. 8968: **“Artículo 58. Inicio del procedimiento de Protección de Derechos.** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Agencia, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la*



*autodeterminación informativa, establecidas por la Ley y el presente Reglamento. Asimismo, la Agencia podrá de oficio iniciar un procedimiento tendiente a verificar si una base de datos, está siendo utilizada o no, conforme a la Ley y al presente Reglamento (...)*". Considera esta Agencia que si bien es cierto toda persona el asiste el derecho a accionar, tal derecho debe de ir correlacionado con un interés legítimo y un derecho subjetivo, que permitan a esta Agencia determinar que efectivamente se ha lesionado los derechos fundamentales que cobija le ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales; entendidos éstos según las siguientes definiciones: *El derecho subjetivo* es una facultad de obrar, de gozar de una cosa o de exigir de alguien un comportamiento determinado para la satisfacción de intereses humanos, facultad ésta reconocida por el derecho objetivo. Esto es un poder atribuido a una voluntad para la satisfacción de intereses jurídicamente protegidos. El concepto de Von Tuhr, Savigny: "poder atribuido por el ordenamiento jurídico a una voluntad", esto es una esfera de autonomía que el ordenamiento jurídico reconoce a los individuos, otorgándoles la protección correspondiente. La definición de Ihering "interés jurídicamente protegido", esto es un interés respaldado por una protección jurídica cuya efectividad depende de la iniciativa del propio titular. No existe derecho subjetivo si su titular no cuenta con la facultad, reconocida por el ordenamiento jurídico, para imponerse coercitivamente a otro sujeto para obtener la satisfacción o el respeto de su interés. Por su parte el *interés legítimo* no es un mero interés por la legalidad de la actuación de la autoridad o de un tercero, requiere la existencia de un interés personal, individual o colectivo, puede estar vinculado a la esfera económica, personal, profesional o de otra índole del individuo, es un interés particular que se tutela a través de la protección del interés público. Quien posee un interés legítimo sufre un agravio personal y propio cuando la administración o un particular no cumplen con lo estatuido en las normas vigentes. En el caso que nos ocupa, no logra demostrar el denunciante que se haya producido una trasgresión en el manejo de sus datos personales, pues de la prueba que se aporta, solamente se logra observar algunas llamas telefónicas a sus dos números celulares, sin que ello se pueda considerar una extralimitación



en el derecho de cobro que le asiste a la denunciada en su calidad de acreedora de una deuda adquirida por el denunciante. Además de lo anterior, la petición del denunciante, de detener las llamadas a sus hijos y esposa, resulta a todas luces improcedente, toda vez que no se aporta a los autos medio de prueba alguno que sirva de sustento a los hechos narrados en este sentido, aunado al hecho de que el denunciado pretende la protección de datos de los cuales él no es el titular, por lo que nos encontramos ante una evidente falta de legitimación activa, ya que para este caso, quienes debieron activar el proceso de protección de datos, son aquellos titulares de los datos que presuntamente están siendo mal utilizados por la denunciada, puntualmente los titulares de los números de teléfono que pretende el denunciado eliminar, valga recalcar que además en la denuncia no se indican cuáles son esos número de teléfono. Lleva razón la denunciada cuando indica en su informe que: *“de acuerdo con la prueba que el mismo denunciante aporta, en el documento que es lista de llamadas entrantes, se refleja que mi representada, con el número de teléfono 4032-2386, lo único que hizo fue llamarlo a sus números de celular no más de una a dos veces en un mes (...) Al no haber nexo de causalidad alguno entre la conducta de mi representa y las consecuencias que este denuncia sobre su derecho de autodeterminación informativa, no tienen el señor E.E.E.M. legitimación alguna para presentar una acción contra Gente más Gente S.A.”* **3-**

**Sobre la pretensión de la denunciada:** Indica la denunciada Gente más Gente, cuando formula sus pretensiones, en el punto 1: *“anular la resolución No. 02 DE LAS CATOCE HORAS DEL 24 DE SETIMEBRE DEL 2015, emitida por la Prodhab, la cual es traslado de cargos sobre la denuncia interpuesta por E.E.E.M. (...).* Si bien, como ya se dijo, lleva razón la denunciada en cuanto a que no le asiste al señor E.E.E.M. un interés legítimo para denunciar en los términos que lo hace, es menester indicarle a la denunciada que la pretensión indicada es procesalmente improcedente, toda vez que anulación de una resolución (acto administrativo) solo podría darse en términos indicados en los artículos 158 y siguientes de la Ley General de Administración Pública, particularmente cuando un acto es disconforme con el ordenamiento jurídico ( véase el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968), y en esos términos debe resolver esta Agencia.



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 16 incisos e) y 28 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por **E.E.E.M.**, contra OPERADORA DE COBRO Y CREDITO COMERCIAL S.A, GESTIONADORA DE CREDITOS, y GABINETE JURIDICO PROCOBROS (Gente más Gente). De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, caben los Recursos ordinarios de Reconsideración y Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo.  
**NOTIFIQUESE. -**

**Máster. Mauricio José Garro Guillen**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**