



EXPEDIENTE No. 027-06-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 05- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS QUINCE HORAS TRES MINUTOS DEL VEINTISEIS DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por K.T.B.A. contra COBROS Y MAS, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1- Que la señora K.T.B.A. presentó denuncia en contra de COBROS Y MAS el día nueve de junio de dos mil dieciséis, cuya pretensión es "(...) 1- Se solicita a Cobros y Más y sus colaboradores dejen de hostigarme, acosarme e intimidarme mediante terceros, como lo hizo en este caso utilizando un correo electrónico perteneciente a la cuenta de correo de mi jefatura. Se solicita que Cobros y Más y sus colaboradores nunca más vuelva a intentar localizarme en la empresa para la cual laboro. 2- Se solicita que Cobros y Más y sus colaboradores únicamente tenga el derecho de comunicarse a mi persona, a través de los medios que y ya puse a su disposición los cuales nuevamente detallo mi número telefónico 0000-0000, mi correo electrónico xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@hotmail.com. 3- Se solicita que Cobros y Más y sus colaboradores acarre con los gastos del presente proceso o procesos que se genera a partir de este. 4- Se solicita que Cobros y Más y sus colaboradores indemnice por las vías que sean necesarias materialmente y moralmente, por el daño causado. 5- Se solicita una carta de disculpa de Cobros y Más y sus colaboradores a mi persona por el daño generado. Como resarcimiento moral.



2- Que mediante Resolución No. 02 de las diez horas con treinta y cinco minutos del nueve de julio dos mil dieciséis, se resolvió: *En la forma expuesta por el señor K.T.B.A. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a COBROS Y MAS S.A a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: San José, Barrio La California, 75 metros este del Restaurante KFC, Edificio Irma, segundo piso. **NOTIFIQUESE.** –*

3- Que **COBROS Y MAS** presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

4- Que la Agencia, mediante resolución No.03 de las catorce horas del veinte de julio de dos mil dieciséis resolvió: *“Visto el estado de los autos y por considerarlo de relevancia suficiente para el dictado del fallo de fondo en el presente asunto, se resuelve: Se ordena de oficio a K.T.B.A., prueba para mejor resolver. Dentro de un plazo de **DIEZ DIAS**, proceda la parte denunciante a aportar documento legalmente idóneo en que se constate para cual empresa labora. **NOTIFIQUESE”**.*

5- Que la denunciante no aportó la prueba solicitada.

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 la denunciada posee una deuda con Casa Blanca, misma que se encuentra en estado de morosidad. (Ver denuncia a folios 01 al 06 y folio 08).
2. Que la denunciante intercambi6 correos electr6nicos con E.R. (no se consigna segundo apellido) ejecutiva de cobros de la entidad denunciada. (Ver folios 09 al 15).
3. Que Cobros y M6s realiz6 gesti6n de cobro al n6mero celular 0000-0000, mismo que la denunciada reconoce como suyo.

II-Hechos No Probados: De relevancia para la resoluci6n del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que se la denunciada trabaje para en la empresa denominada MAYEKAWA CENTROAM6RICA.
2. Que se haya realizado gesti6n de cobro a la jefatura de la denunciada.

III-Sobre el Fondo: Presenta la se6ora K.T.B.A., denuncia de protecci6n de derechos, misma en que solicita la empresa Cobros y M6s deje de hostigarla, acosarla e intimidarla mediante terceros. Se6ala que ha sido contactada a trav6s del correo de su jefatura inmediata, lo cual le ha causado problemas a nivel laboral. Por lo anterior solicita que solamente sea contactada a trav6s de su cuenta de



correo electrónico xxxxxxxxxxxxxxxx@hotmail.com y su número celular 0000-0000. Aporta como prueba capturas de pantalla de su celular, en que se logran observar mensajes de la denunciada, así como varios correos electrónicos que intercambia con la señora E.R., quien se identifica como Ejecutiva de Cobro de la entidad denunciada. Por su parte, Cobros y Más en su informe cuestionan la prueba aportada por la denunciante, e indica que no tienen como relacionar que la carta que adjunta como prueba haya sido enviada a la dirección de correo de un tercero y no a la denunciante. También cuestionan la carta de amonestación que presuntamente recibió la señora K.T.B.A., toda qué vez que no se logra extraer cual personero de la empresa es responsable de enviársela, ya que no está firmada y solamente tiene un sello de la empresa. La Agencia procedió a solicitar como prueba para mejor resolver a la denunciante, documento legalmente idóneo, para determinar en qué empresa trabaja, con la finalidad de lograr correlacionar los hechos y determinar si efectivamente existió un exceso por parte de Cobros y Más en su gestión de cobro, que hiciera suponer una violación al derecho de autodeterminación informativa de la denunciante. Sin embargo, a la prueba solicitada no fue aportada por la denunciante. La ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales No. 8968, y su reglamento, esbozan una serie de conceptos, principios y derechos que asisten a la persona en cuanto al uso y tratamiento de sus datos personales. Uno de ellos es el derecho de autodeterminación informativa, desarrollado en el artículo 12 de Reglamento a la Ley No. 8968: *“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 rectificad**a, **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” (el resaltado es nuestro)***. En el caso que nos ocupa, tenemos que la denunciada acepta que



efectivamente existe una deuda en estado de morosidad, pero no logra acreditar por medio de prueba contundente, que la empresa que pretende cobrar dicha deuda, haya utilizado datos personales suyos o de terceros de forma ilegítima para tales efectos. Véase que ella misma aporta como prueba correos electrónicos y mensajes de texto, enviados a los medios, que ella misma indica, se tengan como único medio de contacto. Además, los actos de hostigamiento y acoso, que denuncia por parte de COBROS Y MAS, no han sido acreditados. Sobre el particular, es menester señalar lo que ya la Agencia indicó: *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 del denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico del trabajo, 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 el acreedor al lugar de trabajo del 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 la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional". Resolución No. **RESOLUCIÓN NO. 03 de las once horas dos minutos del diecinueve de mayo de dos mil dieciséis. Expediente No. 010-03-2016-DEN.** Tal situación no ha sido debidamente probada por la denunciante, razón suficiente para que esta Agencia deba, de conformidad con las citas de hecho y de derecho, declarar sin lugar la denuncia incoada en contra de Cobros y Más.*



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

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 16 de la Ley N° 8968; 6, 12, 58 y siguientes del Decreto Ejecutivo No. 37554-JP:

Se declara sin lugar la denuncia planteada contra Cobros y Más. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.

NOTIFIQUESE. -

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