

**EXPEDIENTE: 103-11-2017-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 196-2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:50 horas del 24 de junio de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG Servicios de Costa Rica S.A, y ASEIMO.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de noviembre de 2017, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra GMG Servicios de Costa Rica S.A, y ASEIMO, cuya pretensión es: *“1. Que no involucren a terceras personas por asuntos de mi deuda personal, que no llamen más ni envíen correos a la empresa donde trabajo (mis jefes) ni familiares. Que solo se comuniquen conmigo directamente a mi correo o celular.”*
2. Que mediante resolución N° 117-2018 de las 08:00 horas del 10 de julio de 2018, se ordenó el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo.
3. Que ambas empresas denunciadas presentaron el informe solicitado en tiempo y forma.
4. 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de noviembre de 2017, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra GMG Servicios de Costa Rica S.A, y ASEIMO, cuya pretensión es: *“1. Que no involucren a terceras personas por asuntos de mi deuda personal, que no llamen más ni envíen correos a la empresa donde trabajo (mis jefes) ni familiares. Que solo se comuniquen conmigo directamente a mi correo o celular.”* (ver folios del 01 al 06). **2-** Que, en la actualidad, la denunciada no posee ninguna deuda con la empresa GMG SERVICOS DE COSTA RICA (ver folio 12). **3-** Que la empresa denunciada ASEIMO, fue contratada por GMG SERVICOS DE COSTA RICA para realizar gestión de cobro de la deuda de la denunciante. (Ver folio 19). **4-** Que la denunciada ASEIMO, realizó gestiones de cobro a lugar de trabajo de la denunciante.

**II- HECHOS NO PROBADOS:** De relevancia para la resolución del presente asunto, se tiene los siguientes: **1-** Que la empresa GMG SERVICOS DE COSTA RICA realizara gestión de cobro a la denunciante.

**III- SOBRE EL FONDO:** Señala la denunciante que mantiene una deuda con las empresas demandadas, pero que por razones personales se atrasó con los pagos. Señala que ASEIMO ha involucrado a terceras personas del lugar donde labora, por medio de llamadas y correos y amenazando con un pre embargo salarial. Por su parte ASEIMO señala que fue contratada por GMG SERVICIOS DE COSTA RICA para realizar gestión de cobro administrativo de sus deudas, dentro de las cuales se encontraba la deuda de la denunciante. Señala además que es costumbre de su empresa verificar con la oficina de planillas la actualidad de la referencia, y

que fue la empresa para la que labora la denunciante quien solicitó el envío información de la deuda. Indican además que no tienen registro de llamadas a familiares de la deudora, y que la comunicación con la empresa en que labora fue solamente para verificar que seguía laborando con dicha empresa. De conformidad con el artículo 7 de la Ley N°8969, toda persona titular de datos personales puede ejercer el derecho de rectificación o supresión cuando exista un trato diferente a lo autorizado o bien cuando este no sea, actual, veraz y adecuado al fin, como lo indica la misma ley de referencia: **ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona: Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.(...)** **2.- Derecho de rectificación: Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.** 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, el celular de la denunciante y su correo electrónico personal, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico ni el correo electrónico 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 la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional. En ese sentido, debe de declararse con lugar la denuncia presentada en contra de ASEIMO, y consecuentemente ordenar la supresión de los datos de contacto del lugar de trabajo de la denunciante, debiendo la empresa abstenerse de realizar cualquier gestión de cobro por los medios dichos. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. En cuanto a la empresa GMG SERVICIOS DE COSTA RICA, no se ha logrado acreditar que haya incurrido en ninguno de los hechos denunciados, razón por la cual procede declara sin lugar la denuncia en su contra.

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR la presente denuncia presentada en contra ASEIMO, y consecuentemente ordenar la supresión de los datos de contacto del lugar de trabajo de la denunciante, debiendo la empresa abstenerse de realizar cualquier gestión de cobro por los medios dichos. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes.
- 2- Se declara SIN LUGAR la denuncia presentada en contra de GMG SERVICIOS DE COSTA RICA.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.  
**NOTIFIQUESE.**

**Licda. Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**