



EXPEDIENTE: 097-09-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 294-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:00 horas del 23 de julio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en fecha 27 de setiembre de 2018, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra Gente más Gente S.A., cuya pretensión es que la denunciada le aclare de donde obtuvieron los números de terceras personas para realizar gestión de cobro de su deuda, además de que se abstenga de contactarle a los números de las terceras personas, que se abstenga de recolectar sus datos personales para fines no autorizados y se abstenga de revelar a terceros información registrada en una base de datos, cuyo secreto está obligado a guardar. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°**302-2018**, de las 09:30 horas del 06 de noviembre de 2018, se le previno a la denunciante aportar la declaración jurada de los testigos, rendida de forma individual por cada uno de ellos y debidamente autenticada como lo establece la normativa, o documento legalmente idóneo donde se observe que el denunciado Gente más Gente S.A., realizó las gestiones de cobro de la forma expuesta en la denuncia, dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 19 de noviembre de 2018. (Visible a folios 22 y 23 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 21 de noviembre de 2018, la señora **[NOMBRE 1]** presenta una serie de documentación, con la cual cumple efectivamente con lo prevenido mediante resolución N°**302-2018**, supra citada. (Visible a folios 24 al 27 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N°**032-2019**, de las 08:20 horas del 07 de febrero de 2019, se declara la Admisibilidad de la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** (Visible a folio 28 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N°**177-2019**, de las 09:00 horas del 25 de junio de 2019, se declara se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folios 30 del Expediente Administrativo).
6. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, en fecha 01 de julio de 2019, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de Apoderado Generalísimo de **Grupo Gente Más Gente S.A.**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**177-2019** supra citada. (Visible a folios 33 al 35 del Expediente Administrativo).
7. 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:



- 1- Que mediante escrito presentado en fecha 27 de setiembre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Gente más Gente S.A., cuya pretensión es que la denunciada le aclare de donde obtuvieron los números de terceras personas para realizar gestión de cobro de su deuda, además de que se abstenga de contactarle a los números de las terceras personas, que se abstenga de recolectar sus datos personales para fines no autorizados y se abstenga de revelar a terceros información registrada en una base de datos, cuyo secreto está obligado a guardar. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).
- 2- Que la denunciada ha realizado llamadas a terceras personas, intentando localizar a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 24 al 27 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la empresa Grupo Gente más Gente S.A., ha eliminado de su base de datos los números: [NÚMERO 1], [NÚMERO 2] y [NÚMERO 3]. (Visible a folio 34 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que Gente más Gente S.A., le ha intentado contactar comunicándose con terceras personas, por lo que la misma ha procedido a presentar en fecha 21 de mayo de 2018, una solicitud de supresión de datos en la sucursal de Beto le Presta ubicada en San José centro, indica que: *"(...) Estos números yo los proporcioné en su momento a la Empresa GENTE MAS GENTE S.A. como referencia, son embargo dado a que estaban llamando a mis familiares para realizar gestiones de cobro hacia mi persona procedí a solicitar la supresión de dichos números dado que mis familiares nunca autorizaron contacto alguno por parte de GENTE MAS GENTE S.A.(...)"*, indica que en la mencionada solicitud dejó en claro que los únicos medios autorizados para contactarle son el número celular [NÚMERO 4] y el correo electrónico [CORREO 1]. Como respuesta a su solicitud, en fecha 25 de mayo de 2018, recibió un correo electrónico de una funcionaria de Beto le Presta, donde le indican que solamente constan los medios [NÚMERO 4] y [CORREO 1], como autorizados para contactarle, manifiesta que posteriormente en fecha 25 de setiembre de 2018, un representante de Gente más Gente, ha contactado a sus padres para intentar contactarla, lo cual queda demostrado mediante declaraciones juradas de los señores Bedoya Gavilanes y Brenes Sanabria, las cuales rolan a folios 24 al 27 del expediente administrativo, indica que los números de estas personas nunca fueron proporcionados por ella, y además que en ningún momento estas personas autorizaron a Gente más Gente para que contactaran a la señora [NOMBRE 1], por lo que ratifica una vez más: *"(...) los únicos medios de contacto autorizados por mi persona para que GENTE MAS GENTE S.A. me contacte son el número celular 6025 1099, es el único que existe a nombre mio (sic) y el correo electrónico [CORREO 1]"*. Por su parte indica el denunciado, que no se han lesionado los derechos de la señora [NOMBRE 1], por cuanto estiman que no existe vulneración alguna a lo establecido por la Ley 8968, ya que indican que las labores de la denunciada fueron realizadas en el marco de las acciones permitidas por la legislación para lograr que el deudor honre su deuda, expresamente indican lo siguiente: *"(...) La actividad de localizar al cliente moroso por medio de un tercero, a juicio nuestro, es un método permitido en el tanto que, el dato obtenido para lograr la localización del moroso –en este caso un número de teléfono- provenga de un ambiente “público” que la misma persona le ha dado ese carácter. En el caso que nos ocupa, los números de teléfono 87868719, 25735324 y 84290871, presenta esa característica pues, están dispuestos por los abonados de tal servicio telefónico para ser contactadas. (...)"*, continúan manifestando que, sin embargo, han procedido a suprimir los números telefónicos [NÚMERO 1], [NÚMERO 2] y [NÚMERO 3]. Con respecto a lo manifestado por Gente más Gente se



aclara, que para utilizar un medio de contacto de una persona ajena a la relación contractual que posee con el deudor, debe necesariamente contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, de conformidad con lo indicado en la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968 en su artículo 5, que indica: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:** 1.- **Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.** 2.- **Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.** No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. (Resaltado no es del original). Así mismo señala el reglamento a la ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales,** con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo



adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.” (Resaltado no es del original). Según lo indicado por el denunciado, han tomado los números de los terceros, de un medio que llaman “ambiente público”, sin que exista en la Ley No. 8968 una definición de ese concepto, y por lo tanto se torna en ilegítimo ese tratamiento de datos personales, resultado de una simple valoración de la empresa denunciada, pero que carece de todo sustento jurídico. Por otra parte, se tiene que las acciones desplegadas por Gente más Gente S.A, tampoco calzan dentro de las excepciones del artículo 8, de la ley de repetida cita, que señalada: “No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) **Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.** c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. (el resaltado no es del original), ya que los números telefónicos de las terceras personas no son un dato personal de acceso irrestricto, sino más bien un dato de acceso restringido, ya que los mismos solamente es de interés para su titular o para la administración pública por lo que no consta en bases de datos públicas, la ley de marras define en su artículo 3 los conceptos de Datos personales de acceso irrestricto y Datos personales de acceso restringido como: “**Artículo 3** Definiciones: - (...) c) **Datos personales de acceso irrestricto: los contenidos en bases de datos públicas de acceso general, según dispongan leyes especiales y de conformidad con la finalidad para la cual estos datos fueron recabados.** d) **Datos personales de acceso restringido: los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública. (...)**”. Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que la denunciante solicita que se suprima toda aquella información que no corresponde a ella misma, por lo que manifiesta expresamente que sus medios de contacto son únicamente el número celular [NÚMERO 4] y el correo electrónico [CORREO 1], derecho claramente establecido por la Ley de marras, en su artículo 7, parte segunda, el cual indica claramente. **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.” (Resaltado no es del original). Por lo que la solicitud de la señora [NOMBRE 1] es procedente. Además, en vista de que el informe que ha sido rendido por Gente más Gente S.A. tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias: Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe,**



que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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 no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado ha procedido a eliminar los números telefónicos que no corresponden a la señora [NOMBRE 1], por lo que se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, debiendo en adelante la empresa denunciada abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto que no corresponda a la denunciante, y realizar su gestión de cobro solamente a los medios autorizados por la misma.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 8 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

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

Alm*