



**EXPEDIENTE: 111-11-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 295-2020**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 13:30 horas del 23 de julio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **POM COBRANZAS S.R.L.** –

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en fecha 07 de noviembre de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra POM Cobranzas SRL, cuya pretensión es: *“Que se le exhorte y prohíba a la empresa POM COBRANZAS, SRL (...) para que no me realice cobros, ni llamadas o comunicaciones de ningún tipo (...), Que la empresa POM COBRANZAS, SRL me reintegre el monto correspondiente a honorarios profesionales de abogado (...), Solicito que POM COBRANZAS, SRL justifique por qué tienen la información de mis datos personales y los de mi familia. Solicito que la empresa POM COBRANZAS, SRL pague los gastos procesales y personales del proceso.”*. (Visible a folio 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°330-2018, de las 10:30 horas del 11 de diciembre de 2018, se declara la admisibilidad de la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra POM Cobranzas SRL. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N°009-2019, de las 11:15 horas del 14 de enero de 2019, se ordena el traslado de cargos a el denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se le atribuyen en grado de presunción. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante escrito presentado a esta Agencia, en fecha 06 de marzo de 2019, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **POM Cobranzas SRL.**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°009-2021 supra citada. (Visible a folios 16 al 32 del Expediente Administrativo).
5. 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 los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en fecha 07 de noviembre de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra POM Cobranzas SRL, cuya pretensión es: *“Que se le exhorte y prohíba a la empresa POM COBRANZAS, SRL (...) para que no me realice cobros, ni llamadas o comunicaciones de ningún tipo (...), Que la empresa POM COBRANZAS, SRL me reintegre el monto correspondiente a honorarios profesionales de abogado (...), Solicito que POM COBRANZAS, SRL*



*justifique por qué tienen la información de mis datos personales y los de mi familia. Solicito que la empresa POM COBRANZAS, SRL pague los gastos procesales y personales del proceso.*". (Visible a folio 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2- Que POM Cobranzas ha contactado a la esposa del denunciante vía correo electrónico, para realizar gestión de cobro. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).

3- Que POM Cobranzas no ha realizado llamadas telefónicas a terceras personas realizando gestión de cobro de la deuda del señor [NOMBRE 1].

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio de tienen como hechos no probados:

Que el señor [NOMRBE 3] haya presentado formal carta a POM Cobranzas solicitando dejar de realizar la gestión de cobro.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Alega el denunciante que la empresa demandada es una entidad que se dedica a realizar cobro administrativo y judicial para cuentas de diferentes entidades financieras, indica expresamente: *"(...) Desde hace un año, constantemente recibo llamadas o correos electrónicos en los cuales esta empresa me indica que tengo cuentas en atraso, acosándome y además amenazándome de que van a manchar mi status (sic) crediticio ante la SUGEF. Les he indicado hasta el cansancio que esta información es FALSA, pues no me encuentro atrasado en el pago de ninguna deuda, (...)"*, por lo que le solicitó a su abogado el Licenciado [NOMBRE 3], que se pusiera en contacto con esta entidad y que les brindaran la información sobre estos cobros, obteniendo una respuesta negativa. Ante esa respuesta, su abogado les remitió una carta solicitando que cesaran la gestión de cobro, sin que se obtuviera respuesta; y contrario a lo solicitado, continuaron realizándole llamadas. Por otro lado, indica el denunciado que: *"Según consta en la certificación notarial adjunta en el anexo 1, mi representada es la legítima cesionaria de un crédito cuyo deudor lo es el señor [NOMBRE 1] (...)"*, esto en virtud del contrato de cesión de créditos suscrito entre Banco Citibank de Costa Rica S.A., Citi Tarjetas de Costa Rica S.A., Citi Leasing S.A. y Pom Cobranzas SRL, y que han intentado realizar un arreglo de pago "extra judicial" con el señor [NOMBRE 1], sin que se haya logrado concretar el mismo; manifiestan que en ningún momento han contactado a terceras personas para realizar la gestión de cobro correspondiente, resaltan que el denunciante no aporta prueba suficiente para demostrar los hechos denunciados y que aporta solamente copias simples, las cuales no permiten comprobar el supuesto acoso, ni que la deuda no existe. Indican además que en ningún momento se han realizado prácticas abusivas en la gestión de cobro y se han limitado únicamente a realizarla con el deudor correspondiente. En vista de que el informe que ha sido rendido por POM Cobranzas SRL 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 los denunciados no han realizado gestión de cobro vía telefónica con terceras personas. De prueba aportada se logra desprender que, efectivamente el señor [NOMBRE 1] posee una deuda con POM Cobranzas SRL, esto por un contrato de cesión de créditos, por lo tanto la empresa denunciada está en su derecho de realizar la gestión de cobro que corresponda a los mismos. Al respecto, véase que la Ley No. 8968 Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, 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 rectificadas, actualizadas, 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 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 al deudor correspondiente, con lo cual no se configura un uso ilegítimo de la información de carácter personal del aquí denunciante. Resulta palmariamente claro que 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. Al respecto véase Código Civil, artículo 693: “**ARTÍCULO 693.-** *Toda obligación civil confiere al acreedor el derecho de compeler al deudor a la ejecución de aquello a que está obligado.*” (subrayado no es del original), lo que quiere decir que, el acreedor posee la facultad legal de exigir al deudor el pago de la obligación existente. Así mismo 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. Sin embargo ha quedado demostrado que el denunciado contactó a una tercera persona, vía correo electrónico, para realizar gestión de cobro lo cual es visible a folio 06 del expediente administrativo, sin



contar con el previo consentimiento informado de ese tercero para recibir este tipo de notificaciones, independientemente del relación jurídica que exista entre ésta y el deudor, lo cierto del caso es que esta tercera persona, no tiene relación con la obligación crediticia que mantienen el denunciante y la empresa denunciada; por lo cual ese dato personal si requiere del consentimiento del su titular para que pueda ser tratado por el la empresa denunciada. Tómesese en cuenta lo señalado por la ley No. 8968 de repetida cita: **“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.* 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.”. Por otro lado, en cuanto a lo indicado por la empresa denunciante sobre el hecho de que la prueba aportada por el denunciante son copias simples, las mismas son de recibo, en vista de que, al tratarse de un procedimiento en sede administrativa, se debe aplicar el principio de informalismo que rige en este tipo de procedimientos, lo cual además está en consonancia con lo indicado en el reglamento a la Ley N°8968 señala expresamente, en su artículo 68, lo siguiente: **“Artículo 68: Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”** (resaltado no es del original). Por todas las razones expuestas, fundamento de derecho y prueba aportada, es que resulta procedente que en este caso, debe POM Cobranzas suprimir los datos personales que no correspondan exclusivamente a los propios del señor [NOMBRE 1], y limitarse únicamente a realizar gestión de cobro a los medios personales del mismo y no por medio de terceras personas o su lugar de trabajo. Con respecto a la pretensión del denunciante de que la denunciada no le realice cobros, la misma debe ser rechazada, toda vez que, habiéndose probado que si existe una deuda que fue legalmente cedida la empresa denunciada, tal solicitud escapa a las competencias que de conformidad con el artículo 16 de la ley NO. 8968, le corresponden a esta instancia. Misma situación sucede con las pretensiones 3 y 5 el señor [NOMBRE 1], ya que la ley indicada no contempla la posibilidad de condenar en costas, daños y perjuicios, por lo que, si así lo considera el denunciante, podrá acudir a la vía jurisdiccional correspondiente. Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el Procedimiento de Protección de Derechos interpuesto, por lo que se le ordena a **POM COBRANZAS SRL** suprimir toda la información que no corresponda al señor [NOMBRE 1] y solamente se limite a contactarlo a los medios de contacto personales del mismo. En todo lo demás se declara sin lugar la presente denuncia.

### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 68 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:





1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **POM COBRANZAS S.R.L.**
2. Se le ordena a **POM COBRANZAS SRL** suprimir toda la información que no corresponda al señor **[NOMBRE 1]**, pudiendo realizar las gestiones de cobro procedentes, solo a los medios de este.
3. Contra la presente resolución proceden el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma, de conformidad con lo indicado en los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento. **NOTIFIQUESE. -**

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

Alm\*