



EXPEDIENTE: 096-09-2018-DEN

RESOLUCION N° 076-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 15:45 horas del 09 de febrero de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **COBROS Y MÁS S.A.** y **BETO TE PRESTA (GENTE MÁS GENTE S.A.)**.

RESULTANDO

1. Que en fecha 27 de setiembre de 2018, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **COBROS Y MÁS S.A.** y **BETO TE PRESTA (GENTE MÁS GENTE S.A.)**, en donde alega que las empresas denunciadas han realizado llamadas y enviado mensajes de texto a terceras personas (familiares) para hacer gestiones de cobro, cuya información no fue suministrada ni autorizada a ser utilizada por ella, que ya ha gestionado directamente la supresión de dichos datos ante las denunciadas sin obtener resultados, que dicha situación es recurrente y reincidente pues ya había presentado dos denuncias anteriormente contra dichas empresas, haciendo caso omiso e incurriendo nuevamente en la misma conducta, en cuya pretensión solicita que se retomen las denuncias anteriores por incumplimiento de lo acordado y/u ordenado, se prohíba a las denunciadas a seguir incurriendo en estas conductas y solamente utilizar su información personal de contacto (número de teléfono y correo electrónico). (Visible a folios 001 al 065 del expediente administrativo).
2. Que mediante resolución N° **293-2018** de las 11:45 horas del 31 de octubre de 2018, se le da admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Folio 066 del expediente administrativo).
3. Que mediante resolución N° **017-2019** de las 08:30 horas del 24 de enero de 2019, se emite el traslado de cargos contra **COBROS Y MÁS S.A.** y **BETO TE PRESTA (GENTE MÁS GENTE S.A.)**, mismo que fue debidamente notificada de forma personal a las denunciadas en fecha 25 de enero de 2019 (Folios 068 al 070 del expediente administrativo).
4. Que mediante escrito suscrito por la señora (**NOMBRE 2**), Apoderada Generalísima sin límite de suma de la empresa **COBROS Y MÁS S.A.**, recibido en tiempo y forma, en fecha 30 de enero de 2019, se refiere al informe requerido en el traslado de cargos por medio de su representante legal. (Visible a folios 072 al 074 del expediente administrativo).
5. Que el señor (**NOMBRE 3**), Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa **BETO TE PRESTA (GENTE MÁS GENTE S.A.)**, recibido en tiempo y forma, el 30 de enero de 2019, remite el informe requerido en la resolución 017-2019. (Visible a folios 075 al 079 del expediente administrativo).
6. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO

I- HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:



1. Que la denunciante mantenía una deuda con Gente más Gente S.A., misma que incumplió, ocasionando atrasos y la gestión de un proceso de cobro por medio de Cobros y Más S.A. (Visible a folios 001 y 075 del expediente administrativo).
2. Que la denunciante suministró a Gente más Gente S.A., su número de teléfono y correo personales para realizar gestiones de cobro de su deuda.
3. Que Gente más Gente S.A., trasladó la información personal de la denunciante a la empresa Cobros y Más S.A. para realizar gestiones de cobro de dicha deuda. (Visible a folio 075 del expediente administrativo).
4. Que Gente más Gente S.A., no cuenta dentro de su base de datos, con números de teléfono o datos personales de terceros dentro del expediente de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 079 del expediente administrativo).
5. Que la denunciante en años anteriores, ha presentado dos procesos de protección de derechos ante esta Agencia contra los denunciados por los mismos hechos. (Visible a folios 002, 004, del 009 al 013 y del 061 al 064 del expediente administrativo).
6. Que la empresa Cobros y Más S.A. realizó gestiones de cobro ante la denunciante y ante terceras personas (cuñada y madre) de la deuda de ésta, en nombre de Beto Te Presta (Gente más Gente S.A.). (Visible a folios 015, 017, 019, 032, 036, 037, 038, 040, 041, 043, 045, 047, 052, 053 y 059 del expediente administrativo).
7. Que la empresa Cobros y Más S.A., contaba con números de teléfono de terceras personas en sus bases de datos a nombre de la denunciante. (Visible a folio 52 del expediente administrativo).
8. Que la denunciante gestionó ante las dos empresas denunciadas el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. (Visible a folios del 023 al 027 y 049 del expediente administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como hechos no probados:

1. Que, en los dos procesos de protección de derechos anteriores presentados ante esta Agencia por la denunciante contra estas empresas, se hayan sancionado o declarado con lugar sus denuncias.
2. Que la empresa Gente más Gente S.A., cuente con el consentimiento informado por parte de la denunciante para el traslado de sus datos personales a Cobros y Más S.A.
3. Que la denunciante haya suministrado números de teléfono de su cuñada y su madre como referencias ante Gente más Gente S.A. o ante Cobros y Más S.A., para realizar gestiones de cobro de su deuda.

1- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia contra **COBROS Y MÁS S.A.** y **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en lo que nos interesa que, ella suministró a las denunciadas su número de teléfono y correo personales para realizar gestiones de cobro de su deuda con Gente más Gente S.A., sin embargo, las empresas denunciadas han enviado mensajes de texto a terceras personas para hacer dichas gestiones de cobro de su deuda, cuya información no fue suministrada ni autorizada a ser utilizada por ella, que ya ha gestionado directamente la supresión de dichos datos ante las denunciadas sin obtener resultados, que dicha situación es recurrente y reincidente, pues ya había presentado dos denuncias anteriormente contra dichas empresas, haciendo caso omiso e incurriendo nuevamente en la misma conducta, en cuya pretensión solicita que se retomen las denuncias anteriores por incumplimiento ordenado, se prohíba a las denunciadas a seguir incurriendo en estas conductas y solamente utilizar su



información personal de contacto para gestiones de cobro. Por su parte, la representante legal de **COBROS Y MÁS S.A.**, en lo que nos interesa, en su informe indica que en relación a los hechos primero, segundo y tercero de la denuncia no le constan y no son imputables a su empresa, que debe rechazarse el anexo 1 por no adjuntarse, que la denunciante se contradice pues indica que ella misma suministró un correo electrónico como único medio autorizado, que esto demuestra su consentimiento para localizarla, que los correos electrónicos enviados por su empresa han sido enviados a la dirección de correo electrónico autorizada por ella misma, que los supuestos mensajes de texto acosadores a terceras personas no se relacionan con su representada y no se logra demostrar el destinatario ni el remitente de tales mensajes, que no se muestran los números de teléfono a los que fueron enviados y que hayan sido enviados por su representada, que existen varias contradicciones en los argumentos de la denunciante, relacionados con las fechas en que sucedieron los hechos, que incluso en correo del anexo 8 se le reitera a la denunciante por parte de su empresa que las gestiones de cobro se realizaran a los medios por ella autorizados, que se tomará en cuenta su solicitud de no utilizar números de teléfono que ella misma aportó, pese a nunca haber enviado mensajes o avisos de cobro por parte de esa empresa a terceros; asimismo indica que la llamada telefónica que se aporta como prueba, no tiene relación con gestiones realizadas por su representada, pues se refiere a deudas con otras entidades financieras, y que la misma se realiza sin advertencia de que está siendo grabada, por lo que considera que debe ser eliminada como medio de prueba por no referirse a hechos imputables a su representada. Señala, además, que no se referirá al anexo 11 pues no se refiere a un hecho o documento imputable a esa empresa, que para las fechas indicadas por la denunciante esa empresa solamente contaba en su base de datos con los medios de notificación por ella autorizados, desde el día 22 de enero del 2018. Finalmente se refiere al hecho noveno como un hecho malicioso y de mala fe por parte de la denunciante ya que ésta alega en forma temeraria que “Cobros y Más ya había sido sancionado por la PRODHAB”, cuando lo que sucedió fue que se archivó la denuncia a solicitud de la misma denunciante, lo cual fue así declarado por esta Agencia mediante Resolución 03 de las 9:00 horas del 13 de febrero de 2017. (Visible a folios 072 y 073 del expediente administrativo). Por otro lado, el representante legal de la empresa **GENTE MÁS GENTE S.A.** argumenta en su informe que la denunciante figura como cliente de Gente más Gente, quien incumplió con el pago de su deuda y que por tal motivo, su representada contrató los servicios de la firma de abogados CyM Abogados para realizar las gestiones de cobro, que esa empresa trasladó los datos de crédito y datos personales de la denunciante a dicha empresa, que su representada no ha vulnerado el derecho de autodeterminación informativa y que las labores de cobro fueron ejecutadas directamente por CYM Abogados, y que son éstos quienes deben dar cuenta de sus actuaciones. Asimismo, reafirma el trámite de la denuncia seguida por esta Agencia mediante el expediente (**EXPEDIENTE 1**), la cual fue declarada sin lugar, y que, a raíz de dicho proceso, su representada ha cumplido con lo solicitado y eliminaron los datos del lugar de trabajo de la denunciante, es decir de (**ENTIDAD 1**). Continúa indicando que los números de teléfono y direcciones electrónicas que alega la denunciante fueron utilizados para contactarla, no constan dentro de la base de datos de “Gente más Gente”, que incluso prueba de ello es que esta Agencia recibió información de sus bases de datos y comprobó la eliminación de los datos del lugar de trabajo de ésta, dejando solamente en su archivo personal los datos que ella decidió y fueron los únicos que proporcionaron a CYM Abogados. Finalmente, manifiesta que, de encontrarse acciones realizadas mediante el uso de otros datos no contenidos en el expediente de la denunciante, no pueden ser reprochadas a su representada, pues ellos utilizan “colaboradores externos” para realizar gestiones de cobro de créditos pendientes de pago. Por tal razón, solicitan declarar sin lugar y



archivar la presente denuncia. (Visible a folios 075 y 076 del expediente administrativo). Del análisis de los autos, se tiene que, efectivamente la denunciante en años anteriores, ha presentado dos procesos de protección de derechos ante esta Agencia contra los denunciados por los mismos hechos, gestionados mediante los expedientes No. (**EXPEDIENTE 1**) y (**EXPEDIENTE 2**), el primero de ellos, declarado sin lugar, por falta de interés actual, por haber procedido Beto te Presta a eliminar los datos del lugar de trabajo de la denunciante, es decir de la (**ENTIDAD 1**) y el segundo, fue archivado a solicitud de la misma denunciante y de la empresa denunciada Cobros y Más S.A. por haberse llegado a un acuerdo entre las partes. Siendo así, es importante aclarar que las empresas denunciadas no han sido previamente sancionadas por esta Agencia por los mismos hechos contra la misma denunciante, no obstante, nótese que en una ocasión ya la empresa Beto te Presta había incurrido en esta conducta, utilizando el número telefónico del trabajo de la denunciante sin su autorización, lo cual fue eliminado por ellos mismos, con ocasión del proceso seguido por esta Agencia bajo el expediente (**EXPEDIENTE 1**). Asimismo, son reiteradas las denuncias que recibe la PRODHAB contra las empresas denunciadas, por parte de los ciudadanos, por llevar a cabo acciones de este tipo, y que son contrarias a lo dispuesto en la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, según se expone de seguido. En el presente caso, se constata que la denunciante mantenía una deuda con Gente más Gente S.A., misma que incumplió, ocasionando atrasos, razón por la cual, Beto te Presta trasladó información personal de la denunciante a la empresa Cobros y Más S.A. para realizar gestiones de cobro de dicha deuda. Asimismo, se logra determinar que la empresa Cobros y Más S.A. realizó gestiones de cobro ante la denunciante y ante terceras personas, de la deuda de ésta, en nombre de Gente más Gente S.A., esto según correo electrónico aportado por la denunciante enviado por la señora (**NOMBRE 3**), en fecha 22 de enero de 2018, quien adjunta a su correo pantallazos de los mensajes recibidos, en los cuales si bien, no se logra observar a qué número de teléfono se remiten, si se observan los números de teléfono de los cuales se reciben estos mensajes que son (**CELULAR 1**) y (**CELULAR 2**), además, en los mensajes se indica claramente que se comunique al número telefónico (**TELEFONO 1**), con CyM Abogados. Se adjunta además, como medio de prueba correo del hermano de la denunciante, el señor (**NOMBRE 4**), de fecha 20 de setiembre de 2018, quien manifiesta su molestia y disconformidad sobre los mensajes recibidos al celular de la mamá de la denunciante, así como la grabación de llamada telefónica entre la señora (**NOMBRE 1**) y una colaboradora de la empresa Cobros y Más S.A., en donde dicha funcionaria le indica expresamente a la denunciante que ellos realizan gestiones legales de cobro por parte de Beto le Presta, que ellos utilizan los números de terceros dejados como referencia de personas que la conozcan, y a su vez, específica que dentro de sus bases de datos cuenta con los números de teléfonos (**CELULAR 3**) y (**CELULAR 4**) para realizar estas gestiones de cobro, ya que fueron suministradas por ella, como referencias al momento de la formalización del crédito con Beto le Presta, incluso le confirma que el número (**CELULAR 3**) pertenece a la señora (**NOMBRE 3**), cuñada de la denunciante, y hasta le contradice que ésta última la conoce desde el año 2013, cuando ella se casó con el hermano, y finalmente, le confirma acerca de los procesos de denuncia presentados anterioridad ante la Prodhab; al respecto, tales documentos y dicha grabación, se aceptan y se tienen como válidos, conforme al principio de informalismo tutelado en los artículos 223 y 224 de la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, por lo tanto se logra demostrar las irregularidades presentadas en la gestión de cobro llevada a cabo por Cobros y Más S.A. Por otra parte, se logra definir y, es con base en esta prueba principal que se tiene que, efectivamente la empresa Cobros y Más S.A., contaba con números de teléfono de terceras personas en sus bases de datos a nombre de la



denunciante, esto según lo manifestado por el señor (**NOMBRE 5**), Encargado de Control de Calidad de Cobros y Más S.A., en correo electrónico del 22 de enero de 2018, en donde expresamente indica lo siguiente: “(...) *Le comento Sra. (NOMBRE 1) que se toma la decisión de eliminar de la base de datos la información adicional para no tener este tipo de inoportunos a futuro, seguido encontrará con detalle los números que se decide eliminar de dicha base de datos: (CELULAR 5), (CELULAR 6), (CELULAR 7), (CELULAR 8), (TELEFONO 2). Adicional a esto le comento que nuestro bufete le ofrece una disculpa si el trámite le ha generado algún tipo de inconveniente (...)*”, por lo que queda más que claro que, en efecto la empresa Cobros y Más S.A., si contaba en sus bases de datos con datos personales de terceros, y que tal como lo aceptan en dicho correo e incluso, le ofrecen una disculpa a la denunciante, estarán tomando las medidas correspondientes para no incurrir nuevamente en este tipo de conductas. De igual manera, se observa dentro de los medios de prueba aportados por la denunciante que ésta gestionó ante las dos empresas denunciadas, en fechas 28 de abril de 2015, ante Beto de Presta y 22 de enero de 2018, ante Cobros y Más, el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales, y que Cobros y Más S.A., se hizo caso omiso, pues como se señaló supra, el 20 de setiembre de 2018 su hermano el señor (**NOMBRE 4**), manifiesta su molestia y disconformidad sobre los mensajes recibidos al celular de la mamá de la denunciante. Ahora bien, es importante destacar, que, del estudio del expediente, no se logra comprobar que Gente más Gente S.A., cuente dentro de su base de datos, con números de teléfono o datos personales de terceros o familiares dentro del expediente de la señora (**NOMBRE 1**), lo cual además fue indicado por el representante legal de dicha empresa en su informe; este documento, de conformidad con lo indicado en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, tiene carácter de declaración jurada y por lo tanto, se constituye prueba idónea para demostrar que efectivamente no cuentan con datos de terceros en la base de datos de la denunciada Beto de Presta. No obstante, lo anterior, tampoco se tiene por demostrado que Gente más Gente S.A., cuente con el consentimiento informado por parte de la denunciante para realizar el traslado de sus datos personales a la empresa Cobros y Más S.A., con el fin de que realizara gestiones de cobro, ni tampoco demuestran las empresas denunciadas que la señora (**NOMBRE 1**) haya suministrado los números de teléfono de su cuñada y de su madre como referencias ante Gente más Gente S.A. o ante Cobros y Más S.A., indicando específicamente que son para realizar gestiones de cobro de su deuda, ni el consentimiento de estas terceras personas para efectuar dichas gestiones. Conviene señalar que el ordenamiento jurídico establece que, para realizar cualquier tratamiento de datos personales, es necesario el consentimiento informado de los titulares, tal y como lo indica el artículo **5 inciso 2) de la Ley N° 8968** concordante con el numeral **5 de su Reglamento** al establecer que “(...) *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.*”. En este caso, como se señala supra, ninguna de las dos empresas logran acreditar que cuenten con el consentimiento informado de la denunciante o de sus familiares, para hacer gestión de cobro de la



deuda de la señora (**NOMBRE 1**), razón por la cual, no resultan de recibo los argumentos de que estos números fueron aportados como referencias a la hora de formalizar el crédito, pues dicha información no puede ser tampoco aportada por la deudora al expediente, sin el consentimiento expreso y formal de sus familiares. Todo lo anterior, resulta en un evidente y total quebranto a las normas y principios consagrados en la Ley No. 8968. En ese mismo orden de ideas, es menester señalar que la Ley No. 8968, es de acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido tratamiento como: “*cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros*”, según la definición contenida en el artículo **3 inciso i) de la Ley No. 8968**. Por lo tanto, es responsabilidad de las entidades denunciadas, cuando realizan tratamiento de datos personales, cumplir con todos los principios y deberes que establece la Ley No. 8968. El respeto a estos derechos, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes bases de datos, no se utilice con fines diferentes y que estos sean lícitos, exactos y legítimos. De tal manera que, el mecanismo ideal para garantizar el ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa, y que, debe emplear y utilizar cualquier persona física o jurídica que realice el tratamiento de datos personales, sería precisamente el consentimiento informado por parte del titular de los datos personales, lo cual, se reitera, no ha sido presentado dentro de las pruebas aportadas en el presente expediente por ninguna de las empresas denunciadas; en este sentido, tampoco resultan de recibo los argumentos de Beto te Presta al indicar que “*las labores de cobro fueron ejecutadas por otro y CYM Abogados deberán dar cuenta de sus acciones*”, toda vez que quien solicita los datos para establecer la relación crediticia con los clientes es esa empresa, y no es viable, señalar que es responsabilidad de CyM Abogados. Aunado a lo anterior, tal como se ha mencionado en otras resoluciones, la práctica de solicitar números telefónicos de terceras personas para ser usados como “*referencias*”, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen de forma exclusiva a su titular, por lo que deberían ser ellos quien los faciliten, por medio de un consentimiento informado. Así las cosas, se debe declarar con lugar la presente denuncia, debiendo ambas empresas eliminar de sus bases de datos de los datos personales de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante, en un **plazo de 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse, tanto a esta Agencia, como a la denunciante.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 7, 9,16 inciso e) y f), 26 de la Ley No. 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**), contra **COBROS Y MÁS S.A.** y **GENTE MÁS GENTE S.A.**
- 2- Se ordena a ambas empresas denunciadas, eliminar de sus bases de datos, los datos personales de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante.



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

3- Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a al denunciante como a esta Agencia, en un plazo **de 5 días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

4- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

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

Jcg