



**EXPEDIENTE: 147-08-2019-DEN**

**RESOLUCION N°164-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José a las 15:25 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1), contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante el escrito No. PACO-OF-255-19, de fecha 16 de agosto de 2019, remitido vía correo electrónico por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 19 de agosto del 2019, se pone en conocimiento de esta Agencia, denuncia interpuesta por la señora (Nombre 1) contra **CM BARRE PRECIOS S.A.** por medio de la cual manifiesta que adquirió una deuda en su momento la cual no pudo pagar, que la contactó la señora (Nombre 2) del Departamento de Cobros de la empresa denunciada, para realizar gestiones de cobro, pero que lo hizo desde su número personal, lo cual no fue autorizado por ella, en cuya pretensión señala: “(...) *Mi inconformidad es que la empresa no debe permitir a los colaboradores szacar (sic) ningún (sic) número de teléfono de un cliente*”. (Visible a folios del 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **377-2019** de las 10:23 horas del 24 de setiembre de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por (Nombre 1) contra CM Barre Precios S.A. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **154-2020** de las 13:51 horas del 16 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo, cuya notificación se realizó el 21 de abril de 2020. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
4. Que el día 24 de abril de 2020, la empresa denunciada presentó, en tiempo y forma, el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N° **154-2020** citada supra. (Visible a folios 14 al 17 del Expediente Administrativo).
5. 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 tiene una deuda con la empresa CM Barre Precios S.A. (Visible a folios 04 y 15 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora (Nombre 1), recibió mensajes sobre gestiones de cobro del celular personal de la señora (Nombre 2), quien es colaboradora de CM Barre Precios S.A. (Visible a folios 05, 08 y 15 del Expediente Administrativo).

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

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala la señora (Nombre 1) en su escrito de denuncia lo siguiente: “*Yo adquirí un crédito de una batidora ya que me dedico a hacer pasteles, yo por*



*situaciones de salud dejé de trabajar ya que estuve muy mal en el hospital y me atrasé con la cuenta pendiente y me ha costado volver a recuperar el dinero para cancelar los 48000 colones aproximadamente pendiente (sic) una muchacha del departamento de cobro llamada (Nombre 2), era la agente o es encargada de negociar conmigo, evidentemente como parte de su trabajo ella debe comunicarse conmigo pero yo firmé un contrato donde me comprometí a pagar y di mis datos personales, este (sic) muchacha tomó mi número personal del sistema donde brindé mi (sic) datos y me envió un mensaje de un número que a simple vista con foto de perfil de ella y su familia cambiada constantemente (sic) y un número no identificado con el logo de la empresa, mi responsabilidad es cancelar pero no encuentro lógica que ella tenga que enviarme nada a mi número personal algo del lugar de trabajo de ella. Ella me llamó el pasado viernes 05 de julio y yo le expresé mi molestia con respecto a ello y doña (Nombre 2) se enojó y me habló de una manera sin respeto alguno, e incluso mintió diciéndome que yo no sabía si la empresa le brindaba ese número a ella y yo le dije y usted con fotos de perfil personales.”*

Asimismo, manifiesta que su inconformidad radica en que la empresa no debería permitir que los colaboradores tomen los datos de los clientes sin restricción alguna. Por su parte, el denunciado en su informe indica: “(...) b- Se reconoce implícitamente de parte de la denunciante y de acuerdo a la prueba ofrecida, que la carta de cobro administrativo enviada por medio del teléfono de la señora (Nombre 2) que a su vez es empleada regular de esta empresa bajo la modalidad de teletrabajo desde hace 5 años, es el punto de molestia de esta denuncia. Ante estos hechos reconocemos que la gestora de cobro es empleada de esta empresa y que en efecto el teléfono (celular 1) es el teléfono personal de nuestra trabajadora, por lo que estamos conscientes de la falta materializada por la compañera, situación que fue resuelta en aquella oportunidad por la supervisora de turno, que resolvió este inconveniente con la prohibición del uso de este medio de comunicación hacia la clienta, siendo que (Nombre 2) fue amonestada en aquella oportunidad y aceptó que hubo un error humano en esta gestión cobratoria. (...).”

En vista de que el informe que ha sido rendido por **CM BARRE PRECIOS S.A.**, tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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.” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original).

De igual manera, 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.” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original); razón por la cual, se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que se realizó un mal uso de datos, por parte de dicha empresa. Es de relevancia indicar a CM Barre Precios S.A. que a aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales para efectos de cobro o bien en razón de la actividad comercial que realizan, deben respetar el derecho de autodeterminación informativa y contar con el consentimiento informado de todas las personas a las que se van a contactar para realizar procedimiento de cobro, entendiéndose que para poder hacer llamadas para gestión de cobro a terceras personas se hace necesario contar con dicho consentimiento, siendo el



número del teléfono móvil un dato personal. No obstante, valga la ocasión para aclarar a la empresa denunciada, que, en aplicación de los principios y prerrogativas que establece la ley N° 8968, el tratamiento de datos personales que realice debe en todo momento apegarse a los principios de autodeterminación informativa de los ciudadanos, consentimiento informado y calidad de la información, por lo cual se le insta a realizar una revisión de las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas. Así las cosas, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar que efectivamente la funcionaria de CM Barre Precios S.A. remitió mensajes cobratorios desde su teléfono personal a la denunciante.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (Nombre 1) contra **CM BARRE PRECIOS S.A.**
2. Se ordena a **CM BARRE PRECIOS S.A.** a establecer las medidas de seguridad necesarias y pertinentes para que se logre garantizar la seguridad e inalterabilidad de los datos, para este fin señala un plazo de **diez días hábiles** para rendir un informe a esta Agencia donde se haga ver que se cumple con lo solicitado.
3. Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración, 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