



EXPEDIENTE: 024-02-2019-DEN

RESOLUCION N° 277-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José, a las 10:51 horas del 28 de junio de 2022. 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 esta Agencia en fecha 19 de febrero de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presenta denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en la cual alega que la denunciada llama hasta 3 o más veces al día de números privados, preguntando por su hermano, sin tener ninguna gestión pendiente con ellos, cuya pretensión es: *“Se ordene el cese del acoso y hostigamiento a mi persona preguntando por un (sic) deuda de terceros cuando no he dado mi consentimiento para ello.”* (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución **No. 064-2019** de las 09:20 horas del 26 de febrero de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución **N° 194-2019** de las 09:26 horas del 25 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 26 de junio de 2019. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 01 de julio de 2019, el señor (**NOMBRE 2**), Apoderado Generalísimo de **GENTE MÁS GENTE S.A.**, presentó en tiempo y forma el informe solicitado. (Visible a folios 12 al 18 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 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 19 de febrero de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presenta denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en la cual alega que la denunciada llama hasta 3 o más veces al día de números privados, preguntando por su hermano, sin tener ninguna gestión pendiente con ellos, cuya pretensión es: *“Se ordene el cese del acoso y hostigamiento a mi persona preguntando por un (sic) deuda de terceros cuando no he dado mi consentimiento para ello.”* (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciada utilizó los datos personales del señor (**NOMBRE 1**) para realizar gestiones de cobro, realizando llamadas continuas y enviando mensajes amenazantes, sobre deudas que no



le corresponden al denunciante, sino al señor (**NOMBRE 3**) (hermano del denunciante). (Visible a folio del 13 del Expediente Administrativo).

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

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: El denunciante presenta denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, en la cual alega que la denunciada llama hasta 3 o más veces al día de números privados, preguntando por su hermano, sin tener ninguna gestión pendiente con ellos, cuya pretensión es: *“Se ordene el cese del acoso y hostigamiento a mi persona preguntando por un (sic) deuda de terceros cuando no he dado mi consentimiento para ello.”*. Por su parte el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo de **GENTE MÁS GENTE S.A.**, indica en su informe presentado en fecha 01 de julio de 2019, que la queja del señor (**NOMBRE 1**) debe rechazarse porque no considera se le hayan lesionado sus derechos subjetivos, que no se presenta una vulneración al derecho subjetivo del mismo, de conformidad a la Ley No. 8668, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y que, a juicio de su representada, la acción de localizar al deudor por medio de terceros, 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”, al cual el mismo usuario le ha dado ese carácter.

En primer lugar, se aclara al denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...).”** (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que, si existió una situación de acoso, no se conocerá en este acto, ni se hará pronunciamiento alguno sobre este tema. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo. En el caso que nos ocupa, el número del denunciante presenta esa característica. Resulta menester señalar que son reiterados los casos que está atendiendo esta Agencia en que se denuncia a la empresa **GENTE MÁS GENTE S.A.**, por hacer mal uso de datos de personales de sus clientes y de terceros, como en el presente caso, en el cual los datos del señor (**NOMBRE 1**), son utilizados para tratar de cobrar la deuda a su hermano, el señor (**NOMBRE 3**), a quien le hacen llamadas continuas. Para verificar tal situación de parentesco, el Departamento de Registro de Archivo de Bases de Datos, se dio a la tarea de investigar el mismo y se corrobora por medio de la página del Tribunal Supremo de Elecciones, esa relación; es decir, que no cabe evaluar como casualidad que, a esta persona, miembro de la familia de un deudor, se le hacen llamadas de cobro que resultan improcedentes. (Visible a folios 17 y 18 del Expediente Administrativo). Cabe



recordarle a la denunciada que el principio de autodeterminación informativa, se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, mismo que tiene su origen en el principio de privacidad, que emana del artículo 24 Constitucional, el cual señala: “**Artículo 24.-** *Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)*”. Es por ello, que la Ley N° 8968, establece en sus artículos 1 y 4, lo siguiente: “**Artículo 1.- Objetivo y fin.** *Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respecto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.*” (Lo subrayado no corresponde al original). “**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.*” (Lo subrayado no corresponde al original). En estricto apego a la normativa expuesta, es evidente que quienes creen bases de datos personales, 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 el procedimiento de cobro. Razón por la cual, el alegato del representante legal de **GENTE MÁS GENTE S.A.**, no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos para establecer la relación crediticia con los clientes es esa empresa, y no es viable, sólo señalar que, si el dato provino de un ambiente público, eso los autoriza a realizar llamadas de cobro de un adeudo que no es de la persona a quien llaman. Debe quedarle claro a la denunciada, que quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos al cumplimiento de la Ley No. 8968, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, según dispone el artículo 6 de la precitada Ley: “**Artículo 6.- Principio de calidad de la información:** *Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. 1. **Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. 2. **Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligada a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3.- **Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines*



*para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 4.- **Adecuación al fin.** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”; así las cosas, de conformidad con la normativa trascrita, se tiene que la única base legal para el tratamiento de datos personales, es el consentimiento informado, el cual, además puede ser revocado en cualquier momento por su titular. Al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de solicitar números telefónicos de referencias, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del debido consentimiento informado. Por otra parte, la creación de protocolos de actuación en las empresas y entidades que, por su actividad deben manejar datos personales, es trascendental, ya que en ellos se establecen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos personales (incluida la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados), así como la necesidad de contar con los consentimientos de ley que fundamenten la transferencia de los datos, a un ente que realice la gestión cobratoria (como en el presente caso), con dichos protocolos la entidad contará con la herramienta que permita crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley, que respalde su actuar, según lo establece el artículo 12 y siguientes del Reglamento a la Ley No. 8968. Asimismo, mediante dichos protocolos de actuación, podrá establecerse cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados, quien debe atender las solicitudes de titulares de la información y determinar qué personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se pueden publicar, transferir o facilitar datos, sino solamente aquellos con facultad, por medio de la regulación interna creada al efecto. Como se le ha señalado en otras resoluciones a **GENTE MÁS GENTE S.A.**, las empresas crediticias que están facultadas en razón de la relación que mantienen con sus clientes, deben solicitar un número telefónico personal del mismo o bien su correo electrónico; sin embargo, es claro que los números telefónicos de familiares, amigos y sitios de trabajo no son datos que pertenezcan al sujeto con el que se está formando la relación de crédito, por lo que ni éste, tendría facultad para dar datos de esta índole a la empresa con la que está formulando la relación contractual o crediticia, los mismo son datos que pertenecen a terceros o bien a entidades, que no pueden ser usados sin la autorización respectiva. Así las cosas, y de conformidad con lo indicado en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la Ley N° 8968, se le apercibe a la empresa **GENTE MÁS GENTE S.A.** para que en sus bases de datos y en el tratamiento de éstos, se realicen las acciones pertinentes, en*



mejora de las mejores prácticas que garanticen la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, adecuación al fin y consentimiento informado. Asimismo, se ordena proceder con la eliminación de los datos personales del denunciante de sus bases de datos, por no estar relacionado con la deuda de su hermano. Además, se solicita abstenerse de incurrir nuevamente en este tipo de acciones, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos contra esta misma empresa por las mismas actuaciones contrarias a la ley. En razón de lo anterior, se declara con lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; y artículos 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1-** Se declara **CON LUGAR** la denuncia presentada en contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** y se ordena que proceda a realizar la eliminación de la información solicitada por el denunciante en los términos requeridos en el presente procedimiento de protección de derechos. Lo anterior se deberá cumplir e informarlo tanto al quejoso como a esta Agencia en el plazo de **5 DIAS HÁBILES**. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 2-** Se apercibe a **GENTE MÁS GENTE S.A.** para que, dentro de sus gestiones de cobro, tratamiento de datos personales y bases de datos, se realicen las acciones pertinentes, en observancia y aplicación de las mejores prácticas, que garanticen la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, adecuación al fin y consentimiento informado.
- 3-** Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 25 de la Ley No. 8968 y el 71 de su Reglamento, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** –

Licda. Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez