



EXPEDIENTE: 030-02-2019-DEN

RESOLUCION N° 278-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:25 horas del 28 de junio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, alegando que es clienta de la empresa denunciada con quien adquirió un crédito, el cual no pudo continuar pagando, por lo que la denunciada ha acosado telefónicamente a sus familiares y a su lugar de trabajo, es decir, a terceras personas no autorizadas, para hacer gestiones de cobro de su deuda, razón por la cual solicita que la denunciada se abstenga de llamar a sus familiares y se eliminen los datos personales de éstos, de la base de datos de la denunciada. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. 059-2019 de las 09:30 horas del 25 de febrero de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de resolución No. 146-2019 de las 10:49 horas del 01 de abril de 2019, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 10 de abril de 2019. (Visible a folios 17 al 19 del Expediente Administrativo).
4. Que la denunciada presentó, en tiempo y forma, vía fax en fecha 22 de abril de 2019, y posteriormente, en fecha 23 de abril de 2019 de forma física, escrito suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo de Multicréditos de Centroamérica S.A., mediante el cual emite el informe solicitado en la resolución antes dicha. (Visible a folios 20 al 40 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 señora (**NOMBRE 1**) mantenía una deuda en gestión de cobro con Multicréditos de Centroamérica S.A. (Visible a folios 01 y 30 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciada envió "Notificación Pre-Judicial" dirigida a la denunciante a su lugar de trabajo. (Visible a folios 04 y 05 del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:



1. Que los mensajes y llamadas realizadas a los números de teléfono señalados, hayan sido efectuados por la empresa denunciada.
2. Que los terceros (familiares) a los que señala la denunciante han contactado, sean los titulares o dueños de las líneas telefónicas a las cuales se enviaron mensajes o realizaron llamadas.
3. Que los números de teléfono de los cuales se realizaron las llamadas y enviaron los mensajes le pertenezcan a la empresa denunciada.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora **NOMBRE**

1), en su denuncia en contra de **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, en resumen que es clienta de la empresa denunciada, con quien adquirió un crédito personal, el cual no pudo continuar pagando, por lo que ésta ha contactado a terceras personas no autorizadas, acosándolas, entre estos familiares y a su lugar de trabajo, para hacer gestiones de cobro de su deuda, situación que indica le ha afectado tanto a nivel personal, como familiar y laboral, así como de forma física y emocional, a ella y a su familia, razón por la cual solicita que la denunciada se abstenga de llamar a sus familiares y se eliminen los datos personales de éstos, de la base de datos de la denunciada. Por su parte la denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo, señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa, lo siguiente: “(...) 1. Efectivamente la señora (**NOMBRE 1**) tiene una cuenta pendiente con mi representada. (...). (...) 3. Lo rechazamos en todos sus extremos, lo cual no es cierto que el personal de mi representada actúe de esta forma para cobrar las deudas que tienen nuestros clientes con **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.** (...) No es cierto que se ha llamado a cobrar a tal forma que sea un acoso telefónico, mucho menos estar llamando a terceras personas ajenas a un crédito. El personal de cobro de la empresa tiene directrices de no llamar a ninguna persona ajena a un crédito, entre ellas amigos, familiares o cualquier otra persona que no firmó en un crédito. 4. Tomar nota de que los documentos que aportan como supuestas pruebas carecen de legalidad al no encontrarse certificados por un notario público lo que hace que las pruebas aportadas carezcan de toda veracidad y legalidad, además aporta documentos y no se hace constar mediante documento idóneo emitido por una empresa de telefonía que haga constar que el número telefónico del cual se emiten los mensajes pertenezca a Multicréditos de Centroamérica S.A., se desconoce por completo a quien pertenece la línea telefónica de donde se emiten los supuestos mensajes de cobro. (...) 8. (...) además no se demuestra que las conversaciones sean con el personal de mi representada (...) (...) La PRODHAB dentro de los “requisitos adicionales” indica que en el caso de señalar prueba testimonial deberá aportarse declaración jurada de los testigos, debidamente autenticada notarialmente, lo cual aquí no se cumple por parte de la señora (**NOMBRE 1**), tómesese nota que en varias ocasiones indica que las llamadas y los mensajes de texto se enviaron a terceras personas ajenas a la deuda lo cual le ha afectado emocional y físicamente. En todos estos casos la señora (**NOMBRE 1**) manifiesta que ella quiere dar a conocer a esta institución, pero **NO demuestra con declaraciones juradas** de parte de ella, ni del resto de terceras personas que supuestamente han recibido, llamadas y mensajes como aduce que se les enviaron a familiares (...)”. En razón de todo lo antes expuesto, solicita se declare sin lugar la denuncia incoada en contra de su representada. Se aclara a las partes que dentro del presente



procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a los datos personales de la denunciante o de terceros, todas las consideraciones de índole personal, que no versen estrictamente sobre datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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), tales como situaciones de acoso, amenazas, agresión, daño físico o emocional, no se conocerán en este acto, ni se hará pronunciamiento alguno sobre los hechos que no versen sobre las competencias directas de esta Agencia, **sea protección de datos personales**, por lo que, de así considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las entidades judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Del análisis de los autos, se tiene que la señora (**NOMBRE 1**) efectivamente mantiene una operación crediticia con Multicréditos de Centroamérica S.A., que se encuentra en gestión de cobro. Asimismo, se observa que la denunciada envió una “Notificación Pre-Judicial” de fecha 18 de febrero de 2019, con información de la operación de crédito en cuestión, dirigida a la denunciante a su lugar de trabajo, al correo (**CORREO 1**), haciendo un mal uso de los datos personales de la misma. Al respecto, esta Agencia ha sido insistente en señalar, en diferentes resoluciones, que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobros, sobre estos términos, se ha indicado claramente: *“(...) Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional. (...)*”. Siendo así, realizar gestión de cobro por estos medios resulta totalmente improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al



proceso cobratorio, se insiste en que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste. Por lo tanto, en el caso que nos ocupa, evidentemente se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante, por parte de la entidad denunciada, reconocida en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No. 8968, el cual reza: “**Artículo 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, actualizada, 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.*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), ya que efectivamente los datos del denunciante se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados. En otro orden de ideas, no consta dentro de los elementos probatorios aportados por la señora (**NOMBRE 1**), que los mensajes enviados y llamadas realizadas a los números de teléfono señalados, hayan sido efectuados por la empresa denunciada, así como que los números de teléfono de los cuales se realizaron las llamadas y enviaron los mensajes le pertenezcan a la empresa denunciada, ni que los terceros (familiares) a los que señala la denunciante han contactado, sean los titulares o dueños de las líneas telefónicas a las cuales se enviaron mensajes o realizaron llamadas. Sobre este aspecto, se advierte a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe el deber establecido por ley de demostrarlos, sobre este aspecto, el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente en su artículo 68 lo siguiente: “**Artículo 68. Medios de prueba.** *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.*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que se indica: “**Artículo 293.- 1.** *Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.*”. “**Artículo 298.- 1.** *Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.*”. En razón de lo expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para determinar que existió un mal uso de los datos personales de estos terceros por parte de Multicréditos de Centroamérica S.A. No obstante, lo anterior, se aclara a la parte denunciada que esta Agencia se rige bajo el principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, en concordancia con el supra transcrito numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, mismo que no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que sean copias certificadas o autenticadas notarialmente; y esto cobra sentido,



cuando analizamos el carácter del proceso sumario que conlleva el procedimiento de protección de datos, además, del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “**Artículo 224.-**Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.”, y sobre el cual, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibidem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “*in dubio pro actione*” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Por otra parte, es menester hacer un llamado de atención a esta empresa, toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia, por parte de los ciudadanos, por vulneración a sus derechos, por lo que se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes. Conforme a todo lo expuesto, se declara parcialmente con lugar la presente denuncia, en cuanto a la improcedencia de realizar gestiones de cobro ante el lugar de trabajo de la denunciante, en donde la denunciada transfirió información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, por lo que se reitera a **Multicréditos de Centroamérica S.A.**, que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste. Se declaran sin lugar los hechos respecto a que la denunciada ha contactado a terceras personas (familiares) de la denunciante, para hacer gestiones de cobro de su deuda, por falta de prueba que acredite que los mensajes enviados y llamadas realizadas a los números de teléfono señalados, hayan sido efectuados por la empresa denunciada, así como que los números de teléfono de los cuales se realizaron las llamadas y enviaron los mensajes le pertenezcan a la empresa denunciada, ni que los terceros (familiares) a los que señala la denunciante han contactado, sean los titulares o dueños de las líneas telefónicas a las cuales se enviaron mensajes o realizaron llamadas.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:



1. Se declara **PARCIALMENTE CON LUGAR** la denuncia interpuesta por la denunciante (**NOMBRE 1**) contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**
2. Se hace un llamado de atención a la empresa denunciada, toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia, por parte de los ciudadanos, por vulneración a sus derechos, por lo que se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes. Además, se le recuerda que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste.
3. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **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