



EXPEDIENTE: 023-02-2019-DEN

RESOLUCION N° 323-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José a las 10:30 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**, cédula jurídica 3-101-569828.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A**, alegando que la contactan de forma insistente y amenazante de diferentes números de teléfono para hacer gestión de cobro de una deuda a nombre de su papá, quien no la ha puesto como referencia. Razón por la cual, solicita que cese el acoso y hostigamiento por dicha deuda, dado que no ha brindado su consentimiento. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **063-2019** de las 09:00 horas del 26 de febrero de 2019, se dicta la resolución de admisión del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de resolución N° **427-2019** de las 09:55 horas del 23 de octubre 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 20 de enero de 2020. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
4. Que la denunciada presentó, en tiempo y forma, en fecha 23 de enero de 2020, el informe solicitado en la resolución supra indicada. (Visible a folios 11 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, en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

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 recibió llamadas telefónicas del número (**NÚMERO 1**) y (**NÚMERO 2**). (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora (**NOMBRE 1**), es cliente y cuenta con una deuda en atraso, que se encuentra a su nombre ante la empresa Gente más Gente S.A. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).



3. Que la empresa Gente más Gente S.A. contactó vía telefónica a la denunciante para realizar gestiones de cobro de operación crediticia a su nombre. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).

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

1. Que la empresa denunciada haya contactado a la denunciante para hacer gestiones de cobro de la deuda de un tercero, en el presente caso de su papá.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** lo siguiente: *“1. Lllaman hasta 3 o más veces al día de los números (NÚMERO 3) / (NÚMERO 4) / (NÚMERO 5) / (NÚMERO 2) / (NÚMERO 6) o números privados preguntando en manera amenasante (sic) preguntando por mi papá y dicen que son de Beto o de Gabinete Jurídico Procobros, se (sic) que mi padre no me puso de referencia y son insistentes.”*. En tal sentido, solicita que se ordene el cese de acoso y hostigamiento a su persona preguntando por una deuda de su papá, cuando no ha dado su consentimiento para ello. Por su parte la denunciada **Gente más Gente S.A.**, representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Especial Judicial, señala en el informe presentado, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(…) La empresa Gente Más Gente ha revisado sus bases de datos y admite que dentro de sus registros aparece el nombre de la señora (NOMBRE 1) y el de su padre, el señor (NOMBRE 3). Es decir, tanto el señor (NOMBRE 3) como, también la señora (NOMBRE 1) son clientes de la empresa Gente Más Gente, pues mantienen créditos activos y en cartera separada. Significa entonces que la empresa Gente Más Gente en el marco del contacto de crédito con doña (NOMBRE 1) ejerció, con acciones como contacto telefónico, su potestad de acreedor recordándole a su cliente el deber de pagar el crédito vencido desde el mes de julio del año 2018. (…)*”. Continúa señalando más adelante: *“(…) De manera que, de ninguna forma o acción, la empresa ha vulnerado el derecho subjetivo de la señora (NOMBRE 1) en lo que respecta a su derecho a la autodeterminación: las acciones realizadas por la empresa de préstamo de dinero fueron realizadas en el marco de la buena fe de los negocios, pues con autorización de la señora (NOMBRE 1), la empresa ha realizado las gestiones convenientes para recuperar el dinero prestado que, dona Tatiana, dejó de pagar. En este sentido los datos utilizados por la empresa fueron dados por la clienta y, las llamadas telefónicas, responden a una acción comercial preventiva para evitar la mora del crédito y la interposición de procesos de cobro en la vía civil. En otro orden de ideas manifestamos lo siguiente: la pretensión de doña (NOMBRE 1) de no realizarle llamadas telefónicas para recordarle la deuda de su padre, será concedida de manera inmediata, pero recordamos que la señora (NOMBRE 1) mantiene un préstamo con la empresa Gente Más Gente y ese es un medio de contacto que cuenta la empresa con ella, en la relación comercial que las partes tienen.”*, siendo así, solicita se archive la presente causa. Del análisis de los autos, se tiene que la señora (**NOMBRE 1**) mantiene una operación crediticia con Gente más Gente S.A., misma que presentó un atraso y, por lo tanto, la empresa denunciada procedió a contactarla para realizar gestiones de cobro, según manifiesta el mismo representante legal de la



empresa denunciada en su informe. Dicho dicho informe 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, que a la letra 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 destacado y subrayado no corresponde al original), así como en lo dispuesto en el artículo 67 de su respectivo Reglamento, que 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), por lo que se tiene que los hechos en él consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que, la empresa Gente más Gente S.A. contactó a la denunciante para realizar gestiones de cobro de deuda a su nombre. Por otra parte, no consta dentro de los elementos probatorios aportados por la denunciante que la empresa denunciada haya realizado gestiones de cobro de la deuda de su padre, es decir del señor (**NOMBRE 3**). Sobre este aspecto, se advierte a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, y no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe el deber establecido por ley de demostrarlos. Al respecto, 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 todo lo expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para declarar con lugar la presente denuncia.*

POR TANTO:



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



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 **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**
2. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que puede interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez