



**EXPEDIENTE N° 096-06-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N°576-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 07:30 horas del 18 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MULTIMONEY**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **CONSORCIO JURÍDICO GESEL**. Señala que no es deudora, codeudora, o fiadora de ninguna deuda con el denunciado, sin embargo, ha estado recibiendo gestión de cobro dirigida a otra persona y su pretensión es: “(...) *Se le ordene al Consorcio Jurídico Gesel, terminar la práctica de gestión denunciada, de forma inmediata. (...)*”. (Folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°**381-2020** de las 11:40 horas del 06 de julio de 2020, se previene a la denunciada indicar de forma clara y precisa cuáles son sus pretensiones de conformidad con la Ley No.8668 y señalar la dirección física exacta de donde notificar a Consorcio Jurídico Gesel. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 13 de julio de 2020. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 20 de julio de 2020 la señora [NOMBRE 1] presenta un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**381-2020** supra indicada. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N°**423-2020** de las 12:50 horas del 19 de agosto de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
5. Que en fechas 26 de agosto y 08 de octubre de 2020, se acudió a la dirección aportada por la denunciante para notificar a Consorcio Jurídico Gesel, sea “*San José, Barrio Escalante, Avenida 5, calles 25 y 29, N°2538*” sin embargo, en dicha dirección no se logra ubicar al denunciado. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
6. Que, debido a esta situación, la denunciante solicitó que se ampliara su denuncia a la empresa **MULTIMONEY**, acreedora de la deuda por la que es objeto de gestión de cobro. (Folio 20 del Expediente Administrativo).
7. Que mediante resolución N°**255-2021** de las 08:15 horas del 30 de junio de 2021, siendo que ha sido imposible notificar a Consorcio Jurídico Gesel, se amplía la denuncia a Multimoney, por lo que se declara admisible y se ordena el traslado de cargos a este a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 14 de julio de 2021. (visible a folio 23 y 25 del Expediente Administrativo).
8. Que en fecha 19 de julio de 2021, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado Generalísimo de Multimoney responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**255-2021** indicada supra. (Visible a folios 26 al 35 del Expediente Administrativo).
9. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que el número [NÚMERO 1] es de titularidad de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que se han remitido mensajes de texto a la señora [NOMBRE 1] de parte de Gesel por alguna deuda de un tercero. (Visible a folio 05 al 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que Multimoney suprimió el dato personal de la denunciante. (Visible a folio 34 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que las empresas denunciadas cumplan con las formalidades del reglamento a la Ley No. 8968, para transferencia de datos.

**III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: Falta de legitimación pasiva:** En relación a la falta de legitimación pasiva para tener como parte denunciada en el procedimiento de protección de derechos incoado a Multimoney, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual la denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la entidad que está incurriendo en la falta. En ese sentido siendo que la empresa denunciada inicialmente, es una empresa contratada por Multimoney, para que realicen gestión de cobro con las deudas que no han sido honradas por los deudores, y siendo que los mismos evaden su responsabilidad por el tratamiento inadecuado de los datos personales de los deudores y terceras personas, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizó la recopilación de los datos personales y quien efectivamente tiene el deber y la responsabilidad de verificar que, esta entidad de cobro realice un adecuado uso de los datos personales, todo esto apegado a lo establecido por la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Sobre la falta de Legitimación activa:** Al respecto cabe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada *“Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhav, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.”*. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que se ha realizado un mal uso de



sus datos personales y de terceros sin contar con el debido consentimiento informado de los mismos, lo cual queda demostrado mediante la prueba aportada por el denunciante, por lo tanto y por las razones expuestas supra. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés de la denunciante en torno a los datos que se encuentran actualmente en las bases de datos de las protectoras de crédito, derivados de la relación comercial que existió entre ambas partes.

**IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Ha indicado la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que no es deudora, codeudora, o fiadora de ninguna deuda con el denunciada, sin embargo, ha estado recibiendo gestión de cobro dirigidas a otra persona.

En vista de que la empresa denunciada inicialmente no pudo ser notificada de manera personal en el momento procesal oportuno a la dirección física exacta señalada por la denunciante se ha ampliado la denuncia a Multimoney y se integran los mismos a este procedimiento de protección de derechos, el cual ha señalado en el informe rendido a esta instancia que: “(...) *el señor Luis Ramón Pérez Badilla es deudor de multimoney y actualmente su cuenta se encuentra en morosidad, por lo que, a partir de febrero del 2020, la gestión de cobro de dicha cuenta se trasladó a una agencia externa. Así, al haber sido transferida la gestión de cobro del deudor, las conductas denunciadas no son propias de Multimoney por lo que no es posible referirnos a ellas por ser éstas externas a mi representada y por tanto no son propias de Gente más Gente. La cuenta del señor Pérez Badilla fue trasladada a una agencia externa desde el 02 de febrero de 2020, de manera que no es materialmente posible para mi representada realizar las conductas denunciadas. Al no haber nexo de causalidad alguno entre la conducta de mi representada y la afectación al derecho a la intimidad y de autodeterminación informativa de los denunciantes. Los recurrentes manifiestan en sus denuncias que quien cometió las conductas amenazantes e intimidadoras es “Consortio Jurídico Gesel” pero que, al no haberse podido notificar del traslado de denuncia a este Bufete, ha procedido a incluir como empresa denunciada a multimoney. Lo anterior acredita falta de legitimación pasiva de multimoney, por lo que mi representada no debió ser parte de este proceso, toda vez que los denunciantes indican que como no pudieron localizar a Gesel entonces denuncian a multimoney, atribuyéndole conductas que no le son imputables por tratarse de hechos ajenos a ella y a los cuales no es posible referirnos. (...) En atención a todas las consideraciones fácticas y jurídicas expuestas solicito a esta Autoridad: 1- Se releve de toda responsabilidad a mi representada sobre cualquier reclamo relacionado por supuestas conductas contra el derecho a la intimidad y autodeterminación informativa.*”

De análisis de los hechos y argumentos de ambas partes, se tiene que efectivamente existe una deuda, cuyo titular no es la denunciante, razón por la cual la gestión de cobro que se realice debe de ir dirigida exclusivamente hacia el deudor, codeudor, o fiador. Lo anterior dado que, de conformidad con la Ley No. 8968, a los titulares de datos de carácter personal, le asisten una serie de derechos, entre ellos: “**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”. “ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar. Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- 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.”.*

Considera esta Agencia que resulta contrario a dichos principios, que las entidades acreedoras o las agencias cobradoras que realicen gestión de cobro, lo hagan a través de terceros no relacionados con la deuda como se ha indicado al denunciado en ocasiones anteriores en otros procedimientos de protección de derechos. En cuanto a los argumentos de la empresa denunciada, en el sentido de que no ha realizado la gestión de cobro, se tiene como un hecho comprobado, porque así fue aceptado por ambas partes, que existe una deuda cuyo acreedor es **MULTIMONEY**, y por lo tanto la gestión de cobro se entiende realizada a nombre de su acreedor. Por otra parte, si bien alega Gente Más Gente que no existe nexo causal con los hechos denunciados, al ser el acreedor de la deuda, es responsable del tratamiento que se le dé a la información de sus clientes, como bien lo señala la Ley No. 8968: “**ARTÍCULO 14.- Transferencia de datos personales, regla general.** Los responsables de las bases de datos, públicas o privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa y válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerarlos principios y derechos reconocidos en esta ley”. Por su parte, el reglamento a dicha ley, establece: Artículo 32. **De los protocolos mínimos de actuación.** Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder



dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento. e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. f) **Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.** (El resaltado no es del original). **Artículo 40. Condiciones para la transferencia.** La transferencia requerirá siempre el consentimiento inequívoco del titular. La transferencia implica la cesión de datos personales por parte, única y exclusivamente, del responsable que transfiere al responsable receptor de los datos personales. Dicha transferencia de datos personales requerirá siempre del consentimiento informado del titular, salvo disposición legal en contrario, asimismo que los datos a transferir hayan sido recabados o recolectados de forma lícita y según los criterios que la Ley y el presente Reglamento dispone. No se considera transferencia el traslado de datos personales del responsable de una base de datos a un encargado, proveedor de servicios o intermediario tecnológico o las empresas del mismo grupo de interés económico. **Artículo 41. Cumplimiento de los protocolos mínimos de actuación.** Las transferencias de datos personales por parte de los responsables, estarán supeditadas al fiel cumplimiento de los protocolos mínimos de actuación, debidamente inscritos ante la Agencia. **Artículo 42. Carga de la prueba.** Para efectos de demostrar que la transferencia de datos personales se realizó conforme a la Ley y el presente Reglamento, la carga de la prueba recaerá en el responsable. **Artículo 43. Contrato para la transferencia de datos.** El responsable de la transferencia de datos personales deberá establecer un contrato con el responsable receptor, en el que se prevean, al menos las mismas obligaciones a las que se encuentra sujeto el responsable de la transferencia de dichos datos,”. En ese sentido, no logra demostrar el denunciado que haya seguido el procedimiento correspondiente para el traslado de la información a esa llamada “agencia externa”, y por lo tanto que se haya garantizado al titular de la deuda, el derecho a su privacidad en los términos regulados por la Ley de marras y su Reglamento.

Si bien los hechos denunciados van dirigidos al derecho a la privacidad del denunciante, no puede esta Agencia pasar por alto el hecho claro y notorio de que tanto Gente más Gente, a través de Multimoney, como el Consorcio Jurídico Gesel, en la gestión de cobro que realizan y el tratamiento de datos personales en general, incumplen flagrantemente todas los principios y derechos contenidos en la Ley No.8968, lo cual coincide con la cantidad de denuncias se tramitan en esta Agencia en contra ambas empresas. En ese sentido, lo procedente es declarar con lugar la denuncia, y ordenar a ambas empresas que de inmediato cesen todo tratamiento de datos personales que no cumplan con los principios aquí analizados. Además, se reitera a ambas empresas, la obligación legal de contar con los protocolos mínimos de seguridad regulados en los artículos 12 y 32 de la ley No. 8968 y su reglamento respectivamente. Además, téngase en cuenta que, de conformidad con las competencias otorgadas por el artículo 16 de esa misma ley, podrá esta Agencia: “(..)c) **Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados.** d) **Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales.** Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos



*sistema de información. 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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito”.*

Por otra parte, siendo que la misma empresa denunciada en la prueba aportada en su informe que consta a folio 34, se desprende que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento de la denunciante, se procedió a suprimir el número telefónico de la aquí denunciante. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 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 **MULTIMONEY**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.
- 2-** 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. -**

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborado por: Licda. Alejandra López Mora.