



**EXPEDIENTE: 131-08-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N°584-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:50 horas del 18 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GENTE MÁS GENTE** y **COINCRE**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de agosto de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE** y **COINCRE**, en la que indica han llamado a terceros en razón de su deuda y cuya pretensión es: “(...) que la Agencia disponga las medidas que considere convenientes y necesarias para el cumplimiento de la misma (...)”. (Visible a folios 01 al 39 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°449-2020 de las 08:21 horas del 20 de agosto de 2020, se previene al denunciante señalar una dirección física exacta para notificar a cada uno de los denunciados. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 28 de agosto de 2020. (Visible a folios 40 y 41 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 08 de setiembre de 2020 el señor [NOMBRE 1] presenta un documento para cumplir con lo prevenido mediante resolución N°449-2020 supra indicada. (Visible a folios 42 y 43 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N° 132-2021, de las 08:00 horas del 11 de mayo de 2021, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **GENTE MÁS GENTE** y **COINCRE**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada a Gente más Gente en fecha 21 de mayo de 2021. (Visible a folios 44 y 46 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, en fecha 26 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente presenta el informe solicitado, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°132-2021 supra citado. (Visible a folios 48 al 77 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en fechas 25 de mayo, 03 de junio, 16 de junio del 2021, se acudió a la dirección aportada por el denunciante para notificar a Coincre, sea: “*San José, Desamparados, San Antonio, del cementerio 100 mts oeste y 100 sur*”, sin embargo, en dicha resolución no se logró ubicar a Coincre. (Visible a folios 78 al 80 del Expediente Administrativo).
- 7- Que mediante resolución N°333-2021 de las 10:40 horas del 05 de agosto de 2021, se previene al denunciante aportar una nueva dirección física exacta de Coincre para realizar la notificación respectiva en el momento procesal oportuno. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 09 de agosto de 2021. (Visible a folios 81 y 82 del Expediente Administrativo).
- 8- Que en fecha 01 de abril de 2022 se logró notificar a Coincre en la dirección “*San José de Montes de Oca. Plaza San Pedro a un costado de la iglesia católica*”. (Visible a folio 83 del Expediente Administrativo).
- 9- Que en fecha 06 de abril de 2020, el señor [NOMBRE 3] en su condición de apoderado de Coincre presenta el informe solicitado, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido



mediante resolución N°132-2021 supra citado. (Visible a folios 84 y 85 del Expediente Administrativo).

10- 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 como probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de agosto de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE y COINCRE**, en la que indica han llamado a terceros en razón de su deuda y cuya pretensión es: “(...) que la Agencia disponga las medidas que considere convenientes y necesarias para el cumplimiento de la misma (...)”. (Visible a folios 01 al 39 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] firmó un consentimiento informado con Gente más Gente, donde acepta que sus datos se transfieran a los burós de crédito, empresas protectoras y gestoras de crédito que utiliza la empresa. (Visible a folio 77 del Expediente Administrativo).
- 3- Que Coincre solamente remitió un mensaje de texto directamente al señor [NOMBRE 1] en febrero de 2020. (Visible a folio 85 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que alguno de los denunciados haya realizado gestión de cobro a terceras personas en razón de alguna deuda del señor [NOMBRE 1].

**III. CUESTIONES PREVIAS:** Previo a conocer por el fondo el presente procedimiento, debe de aclararse a todas las partes dentro de este proceso que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, cuentas en mora, cobro de algún adeudo o bien acoso u hostigamiento telefónico al titular de la deuda no se discutirán en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto fundamentado en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhav, 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. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **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 o sistema de información. **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. 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. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”, la Ley No.8968 y su Reglamento establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: “**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.**” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 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, actualizadas, 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.” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, por lo que, los hechos de la denuncia que versen sobre contacto al señor [NOMBRE 1] en su condición de deudor, sea vía telefónica o correo electrónico la Ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la Ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia. Por lo anteriormente expuesto se repite no se conocerá, ni se hará mención a hechos que escapen a tratamiento de datos personales.***

#### **IV. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: 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 Prodhab, 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, y siendo que el denunciante señala que se ha brindado un tratamiento inadecuado de datos personales de terceras personas, tiene el deber legal esta Agencia de conocer sobre el presente procedimiento. Por lo tanto, se rechaza la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés del denunciante en torno a los datos personales que han sido comunicados a terceras personas.

**V.SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que vía WhatsApp los denunciados han contactado a terceras personas en razón de su deuda. Expone que varias gestadoras de cobro le han contactado directamente por su deuda con Gente más Gente sin su previo consentimiento informado.

Por su parte ha indicado Gente más Gente en su informe que, el denunciante fue su cliente al momento de interposición de la denuncia, y que la cuenta del mismo fue trasladada a una agencia externa en el año 2018. Rechaza que haya realizado algún contacto al señor [NOMBRE 1] o a su familia. Indica en relación a lo dicho por el denunciante del traslado de sus datos a las agencias de cobro externas que cuenta con el consentimiento informado del denunciante para realizar esta acción.

Ha señalado Coincre en el informe presentado que solamente ha enviado un mensaje de texto al aquí denunciante, esto en febrero de 2020, y que en dicha fecha la cuenta les fue retirada por su cliente Gente más Gente y no se gestionó más por su parte.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la prueba aportada por el denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a alguno de los denunciados por infracción a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ya que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que Gente más Gente o Coincre hayan remitido mensajes de texto a terceras personas ajenas a la deuda del denunciante, el reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: “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.” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “**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.”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “**41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor**”.* (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien arguya cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.

Por otro lado, es claro que Gente más Gente cuenta con un consentimiento informado otorgado por el señor [NOMBRE 1] para realizar tratamiento de sus datos personales en razón de su deuda, y que en este se especifica que eventualmente se pueden transferir sus datos personales a las gestadoras de cobro con las que cuente la empresa para lo que corresponde, por lo tanto, se cumpliría con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley No.8968 que indica: “**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.* Así mismo señala el reglamento a la Ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** *La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento, c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse*



por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. 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.”. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos, en razón de que se carece de prueba suficiente para demostrar que alguno de los denunciados ha vulnerado algún derecho contemplado en la Ley de rito. 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. **NOTIFÍQUESE.**

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 de la Ley N° 8968; 4, 5, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GENTE MÁS GENTE y COINCRE.**
- 2- Se rechazan de plano las excepciones incoadas por Gente más Gente.
- 3- 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.