



EXPEDIENTE: 024-02-2021-DEN

RESOLUCION N° 692-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:45 horas del 23 de agosto de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GRUPO GENTE MÁS GENTE**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 08 de febrero de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CR COLLECTORS** y **GRUPO GENTE MÁS GENTE**, donde ha indicado que los denunciados han contactado a terceras personas y a su lugar de trabajo en razón de una deuda suya, cuya pretensión es: *“Solicito que estas empresas (...) no me notifiquen y acosen a mi trabajo o terceras personas ajenas al proceso mediante correos electrónicos, llamadas o de manera presencial. Declaro que el único medio de notificación que deseo brindar para que se me contacte son mis correos personales (...)”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución **N°085-2021** de las 08:40 horas del 10 de marzo de 2021, se previene a la denunciante aportar una dirección física exacta de donde notificar a ambos denunciados la resolución de admisibilidad y traslado de cargos en el momento procesal oportuno y señalar de forma expresa cuáles son los hechos que le atribuye directamente a Grupo Gente más Gente. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 12 de marzo de 2021. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 24 de marzo de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó un documento con el que pretende cumplir con lo ordenado mediante resolución **N°085-2021** supra indicada. (Visible a folios 12 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución **N° 098-2021** de las 13:00 horas del 14 de abril de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos los denunciados, dicha resolución fue debidamente notificada a Grupo Gente más Gente en fecha 24 de abril de 2021. (Visible a folios 14 y 16 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fechas 27 de abril, 12 y 19 de mayo de 2021, se acudió a la dirección aportada por la denunciante para notificar a CR Collectors, sea: *“San José, Montes de Oca, San Pedro, Torre del este av.3”*, sin embargo, en dicha dirección no se ha logrado ubicar al denunciado. (Visible a folios 18 al 20 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que en fecha 30 de abril de 2021, el señor **[NOMBRE 1]**, en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Grupo Gente más Gente, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante resolución **N°098-2021** supra indicada. (Visible a folios 21 al 43 del Expediente Administrativo).
- 7-** Que mediante resolución **N°214-2021** de las 13:30 horas del 10 de junio de 2021, se previene a la denunciante aportar una nueva dirección física exacta de donde notificar a **CR COLLECTORS** la resolución de admisibilidad y traslado de cargos, esto en razón de que en la dirección inicialmente aportada no se localiza la empresa dicha. Esta resolución se notificó a la accionante en fecha 11 de junio de 2021. (Visible a folios 44 y 45 del Expediente Administrativo).
- 8-** Que mediante resolución **N°300-2021** de las 07:55 horas del 05 de agosto de 2021, se archiva el proceso en lo que corresponde a **CR COLLECTORS** en razón de que se ha vuelto



materialmente imposible la notificación de la resolución de admisibilidad y traslado de cargos a CR Collectors, además del incumplimiento de la resolución N°214-2021, se ordena continuar en lo que corresponde a Grupo Gente más Gente. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 06 de agosto de 2021. (Visible a folios 46 y 47 del Expediente Administrativo).

9- 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

Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

I- HECHOS PROBADOS: Se tienen como hechos probados:

1. Que en fecha 06 de enero de 2021 se remitió desde el correo [CORREO 1] al correo [CORREO 2] información de la deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).

2. Que en fecha 12 de agosto de 2020 se envió información de la cuenta en mora de la señora [NOMBRE 1] desde el correo [CORREO 3], al correo del lugar de trabajo de la denunciante sea [CORREO 4] y al correo [CORREO 5]. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III- SOBRE LAS EXCEPCIONES ALEGADAS: 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 Beto le Presta, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el 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 CR Collectors, fue contratada por Grupo Gente más Gente, para que realice la gestión de cobro con las deudas que no han sido honradas por los deudores, y siendo que Gente más Gente ha sido quién ha recopilado los datos personales en primera instancia, 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 Ley 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 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, 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. Por lo que es evidente que ostenta legitimación



suficiente, ya que se presume se ha realizado un tratamiento inadecuado de sus datos personales, lo cual será dilucidado en el presente procedimiento. 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 del denunciante en torno a los datos que se encuentran en las bases de datos de los denunciados, esto en razón de la relación comercial que existió entre ambas partes.

IV- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone la señora [NOMBRE 1] en su escrito que el día 06 de enero de 2021 la empresa CR Collectors en representación de la empresa Grupo Gente más Gente, envía un correo electrónico de la dirección [CORREO 2], con información de un aviso de cobro de su persona, el mencionado correo lo remitieron a su jefatura al correo [CORREO 2]. Señala que en fecha 12 de agosto de 2020 nuevamente la empresa CR Collectors en representación de la empresa Grupo Gente más Gente, volvió a enviar a su lugar de trabajo desde el correo electrónico [CORREO 3] información de su cuenta a la dirección [CORREO 5], a lo que les ha contestado que no se le remita información a su lugar de trabajo, siendo que también le han remitido información al correo laboral [CORREO 4]. Responsabiliza a Grupo Gente más Gente por el tratamiento inadecuado de sus datos personales, en razón de que estos fueron quienes brindaron los mismos a CR Collectors en razón de la gestión de cobro a realizar.

Por su parte Equifax, no presentó el informe en el plazo estipulado, siendo que el plazo de presentación venció el día 28 de abril de 2021 y el informe fue presentado en fecha 30 de abril de 2021, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: *“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.”* Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas”*. Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen, que: de una revisión de su sistema, logró determinar que la denunciante es deudora de Beto, y al momento de interposición de la denuncia contaba con montos pendientes, por esta razón su cartera fue separada y enviada a CR Collectors desde el 23 de noviembre de 2019. Indica que a partir de esa fecha no ha tenido ningún contacto con la señora [NOMBRE 1] ni con terceras personas, por lo que no puede referirse a situaciones que no le constan. Reitera que su actuar se ha limitado a remitir la cuenta en mora a una Agencia externa de cobro. Señala que cuenta con el consentimiento de la señora [NOMBRE 1] para realizar el



tratamiento de sus datos personales, por lo que rechaza que haya compartido los mismos sin contar con el pleno consentimiento informado de la denunciante.

En primer lugar, se le indica al denunciado que el alegato de no poseer ningún tipo de responsabilidad por el tratamiento de datos personales que realiza CR Collectors en este caso en su labor de gestión de cobro por la cuenta pendiente con Beto le Presta al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: **“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. (...) **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.” Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no está demás, recordar que los números telefónicos de familiares no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares o bien realizar gestión de cobro al lugar de trabajo de las personas deudoras, ya que este tipo de datos no son datos personales 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, los mismo son datos que pertenecen a terceros o bien a entidades, que no pueden ser usados sin la autorización respectiva.

Del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente desde los correos [CORREO 2] y [CORREO 4], se ha remitido correos electrónicos a las cuentas del lugar de trabajo de la denunciante, sean las mismas [CORREO 2], [CORREO 5], [CORREO 4], todo visible a folios 06 al 08 del Expediente Administrativo, por lo que es claro que CR Collectors



en razón del cobro de la deuda a nombre de Grupo Gente más Gente, ha contactado al lugar de trabajo de la denunciante, es claro que resulta innecesario analizar si se cuenta con el consentimiento informado de la denunciante para realizar gestión de cobro a estos medios, en razón de que los datos del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] no son datos personales, y tampoco le pertenecen a la misma, ya que se trata de herramientas de trabajo. Las herramientas de trabajo son las que el empleador facilita al trabajador para realizar su actividad laboral, por lo tanto, esta herramienta no le pertenece al trabajador como tal, sino a la institución o empresa para la cual labora, es la manera oficial de la organización de identificar a sus funcionarios o bien a la entidad en sí misma, lo que genera confianza para los remitentes. Indica la Sala Constitucional mediante resolución N° 2018-009369 de las 09:20 horas del 15 de junio de 2018: “(...) *Así las cosas, es evidente el hecho de que la información requerida no sólo se realizó por medio de un correo electrónico, el cual en la Institución es una herramienta más, entre las que podemos citar teléfonos, fax, computadoras, impresoras, etc (sic) (...) pues lo que se ha regulado es que no se utilice para asuntos personales de los funcionarios sino únicamente como herramienta para agilizar y facilitar el trabajo.* (...)” Por lo tanto, una cuenta de correo electrónico del lugar de trabajo de un deudor, no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico laboral no pertenece directamente al trabajador, si no a la compañía en donde labora, otorgada al mismo para agilizar su labor diaria. Aunado a esto, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Esta Agencia ha señalado anteriormente que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobro; en tal sentido, se ha indicado que: “(...) *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. (...)*”. De conformidad con lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta ilógico e improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio.

Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la señora [NOMBRE 1] por parte del denunciado, reconocida los artículos 4 de la Ley No.8968: “**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), y 12 del Reglamento a la Ley No8968, de repetida cita, el cual indica: “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 rectificadora, 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.” (Resaltado no es del original).*

La Ley No. 8968, tiene como finalidad, garantizar a toda persona, el legítimo tratamiento de sus datos personales, y consagra una serie de principios y derechos, que deben ser observados en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales. Así tenemos, que el artículo 7 de dicha ley, señala: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. **1.- Acceso a la información:** La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: **a)** Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. **b)** Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. **c)** Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. **d)** Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. **2.- Derecho de rectificación:** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.” Del caso en estudio se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, toda vez que la denunciante solicita es que se rectifiquen sus datos personales, y ser contactada únicamente a los correos electrónicos [CORREO 1] y [CORREO



2]. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento y ordenar a Grupo Gente más Gente le comunique a CR Collectors acatar lo solicitado por la denunciante, y se realice contacto únicamente a los medios autorizados por la misma, lo anterior deberá ser notificado tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**. 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, 7, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GRUPO GENTE MÁS GENTE**.

2- Se ordena a Grupo Gente más Gente le comunique a CR Collectors acatar lo solicitado por la denunciante, y se realice contacto únicamente a los medios autorizados por la misma, lo anterior deberá ser notificado tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**.

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: Licda. Alejandra López Mora