



EXPEDIENTE: 075-04-2021-DEN

RESOLUCION N° 734-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 10:50 horas del 05 de setiembre 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 fecha 20 de abril de 2021, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **MULTIMONEY**, donde ha indicado el mismo que: “(...) *Llaman a mi exesposo, hijas, tíos míos (sic), trabajo, me gritan y me amenazan por teléfono (...) parte del acoso se presenta en horario labor (sic) (...)*” y cuya pretensión es “(...) *que la empresa Multimoney deje de acosarme a mi (sic) y mis familiares haciendo valer mis derechos (...)*”. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución **N°291-2021** de las 12:00 horas del 22 de julio de 2021, se previno al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es titular del medio al que se han realizado llamadas y/o mensajes, y se solicita que en caso de tener prueba adicional que conste de forma electrónica o física que sustenten los hechos denunciados, sea aportado, y en caso de que se trate de prueba testimonial debe presentarse mediante declaración jurada. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 22 de julio de 2021. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 05 de agosto de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** remite una serie de documentación con la que pretende cumplir lo prevenido mediante resolución **N°291-2021** supra indicada. (Visible a folios 12 al 19 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que en fecha 16 de agosto de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 20 al 25 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 06 de setiembre de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 26 al 28 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que mediante resolución **N°460-2021** de las 13:36 horas del 14 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada Multimoney en fecha 14 de octubre de 2021. (Visible a folios 29 y 31 del Expediente Administrativo).
- 7-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 27 de octubre de 2021, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo de Gente más Gente (Multimoney) contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución **N°460-2021** supra indicada. (Visible a folios 32 al 47 del Expediente Administrativo).
- 8-** 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito presentado en fecha 20 de abril de 2021, suscrito por la señora [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **MULTIMONEY**, donde ha indicado el mismo que: “(...) Lllaman a mi exesposo, hijas, tíos míos (sic), trabajo, me gritan y me amenazan por teléfono (...) parte del acoso se presenta en horario labor (sic) (...)” y cuya pretensión es “(...)que la empresa Multimoney deje de acosarme a mi (sic) y mis familiares haciendo valer mis derechos (...)”. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen cómo hechos no probados:

1. Que los mensajes de texto aportados como prueba hayan sido enviados a terceras personas en razón del cobro de alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].
2. Que Multimoney haya enviado correos electrónicos al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].

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 Gente más Gente, 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 Gente más Gente, 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 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, 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 personales que se encuentran dentro de la base de datos del denunciado.

IV. CUESTIONES PREVIAS: Previo a conocer por el fondo el presente procedimiento, debe de aclararse a ambas 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, o gestión de cobro 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 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. 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 Prodhab 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 a la señora [NOMBRE 1] en su condición de deudora, 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 a la 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 tan siquiera a hechos que escapen a tratamiento de datos personales.

V. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1] en su denuncia: *“(...) Lllaman a mi exesposo, hijas, tíos míos (sic), trabajo, me gritan y me amenazan por teléfono (...) parte del acoso se presenta en horario labor (sic) (...)”* y cuya pretensión es *“(...)que la empresa Multimoney deje de acosarme a mi (sic) y mis familiares haciendo valer mis derechos (...)”*

Por su parte ha indicado Multimoney en su informe que, la denunciante se fundamenta en supuestas acciones que fueron ejecutadas por Bufete de Abogados CR Collectors y/o Cobro e Investigación Crediticia COINCRE S.A., por lo que considera que la misma debió diligenciar su denuncia contra estas empresas. Además, la misma denunciante indica que la empresa de cobranza Grupo Gesel la acosa de manera constante, lo cual a su criterio comprueba que son estas empresas las que la han contactado tanto a ella como a sus familiares. Manifiesta que la revisión de sus sistemas se logra determinar que la denunciante es deudora de Multimoney y se encuentra en mora, por lo que se trasladó la cartera a una Agencia externa.

Revisada que ha sido la prueba que consta dentro del expediente administrativo, la misma no es clara al atribuir algún tipo de responsabilidad al aquí denunciado, esto en razón de que no se logra desprender si los mensajes aportados como prueba han sido enviados a terceras personas o únicamente a la aquí denunciante, además, de los correos aportados por la señora [NOMBRE 1] no se desprende que estos hayan sido remitidos a algún correo electrónico del lugar de trabajo de la denunciante o bien a su correo electrónico personal. Por lo que debe de indicársele a la denunciante que quién procure que se tengan como ciertos los hechos fundamentados debe demostrarlos, no basta con la simple evocación de los mismos, si no que existe la obligación determinada por Ley de comprobarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No.8968, señala expresamente, 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 tuvieran, 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.”. Por lo anteriormente expuesto, no puede esta Agencia endilgar algún tipo de responsabilidad al denunciado por un tratamiento inadecuado de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] o bien de algún tercero involucrado.

Cabe aclarar al denunciado, con respecto a su decir de que no posee responsabilidad por los hechos denunciados en razón de que han sido realizados por agencias externas de cobro, sean Gesel, Coincre y CR Collectors se le indica que debe de quedar claro a toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: “**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.” (Resaltado no es del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la



autodeterminación informativa que tiene cada persona supra indicado, este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: “**Artículo 24.-** *Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)*”. Por lo tanto, el alegato del representante de Gente más Gente, de que los mismos no tienen responsabilidad por el tratamiento inadecuado de los datos personales de la denunciante que realiza este tercero en su gestión de cobro 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.

Así las cosas, siendo que no se ha logrado comprobar los hechos denunciados debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos por falta de prueba. 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 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **MULTIMONEY**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que 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