



**Expediente No. 021-05-2016-DEN**

**RESOLUCIÓN NO. 02- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS QUINCE HORAS CATORCE MINUTOS DEL SIETE DE JULIO DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.P.V. contra Gente más Gente (anteriormente BETO TE PRESTA, **SE RESUELVE:**

**RESULTANDO:**

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de Gente más Gente (anteriormente BETO TE PRESTA) el día veintitrés de mayo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es que *“se eliminen todos mis datos personales de su base de datos y que se abstenga de suministrar a terceros mis datos personales para las gestiones de cobros. Además, que dicha empresa también se abstenga de notificarme a mi sitio de trabajo y que tampoco lo haga a través de terceros).*
2. Que mediante Resolución No. 01 de las catorce horas con veinte minutos del dos de junio de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por el señor F.P.V. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a **BETO TE PRESTA** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada*



*debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: San José, San Ana, Pozos; 400 metros norte de la Iglesia Católica, Edificio Pekin. **NOTIFIQUESE.***

3. Que Gente más Gente (anteriormente BETO TE PRESTA) presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

#### **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 los siguientes hechos:

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de Gente más Gente (anteriormente BETO TE PRESTA el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es “*se eliminen todos mis datos personales de su base de datos y que se abstenga de suministrar a terceros mis datos personales para las gestiones de cobros. Además, que dicha empresa también se abstenga de notificarme a mi sitio de trabajo y que tampoco lo haga a través de terceros.* (Ver folio 001 al 005).
2. Que el denunciante posee un crédito con la empresa Gente más Gente que se encuentra en estado de morosidad. (Ver denuncia folio 01 e informe a folio 066 y siguientes).



3. Que a través de los correos electrónicos [xxxxxxxxxx@betolepresta.com](mailto:xxxxxxxxxx@betolepresta.com), [beto@betotepresta.com](mailto:beto@betotepresta.com), [xxxxxxxxxxxxxx@betolepresta.com](mailto:xxxxxxxxxxxxxx@betolepresta.com), (ver folios 011, 012, 13 y siguientes) se enviaron gestiones de cobro y estados de cuenta al denunciante por parte de su acreedor.

**II-Hechos No Probados:** De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que se haya realizado gestión de cobro por parte de la entidad denunciada, a los números telefónicos indicados en la denuncia.

**III-Sobre el Fondo:** Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante solicita la supresión de los números de teléfono de la casa, celular y lugar de trabajo. Indica el denunciante que desde el mes de marzo del año anterior recibe llamadas al celular, a su casa, al celular de la esposa, al trabajo, correos electrónicos, hasta tres o cuatro por días, y que incluso han enviado mensajeros de dicha empresa al lugar de trabajo para entregar notificaciones. Por su parte la entidad denunciada indica en su informe, entre otras cosas que el denunciante suscribió un contrato de crédito y que el mismo se encuentra moroso. Que, en el momento de dicha suscripción, el denunciado completó el formulario KYC (conozca a su cliente por sus siglas en inglés) el cual contiene toda información, incluyendo los números telefónicos del trabajo, datos que han sido utilizados para los fines de la operación de crédito y que el denunciado aportó de forma expresa y por escrito, mediante el consentimiento informado. En relación con lo anterior, valga señalar lo indicado por la Ley No. 8968, en su artículo 7, misma que **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.(...)** **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, les corresponderá a sus sucesores o herederos. En cuanto a la información que esté contenida en las bases de datos, y en particular sobre los números telefónicos y su utilización para hacer gestión de cobro, esta Agencia ha indicado 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 del denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico del trabajo, 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 el acreedor al lugar de trabajo del 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 la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional”. Resolución No. **RESOLUCIÓN NO. 03 de las once horas dos minutos del diecinueve de mayo de dos mil dieciséis. Expediente No. 010-03-2016-DEN.** Por otra parte, conforme a las disposiciones de la ley No. 8968, puntualmente: **“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". Si bien es cierto de la prueba aportada por la entidad denunciada se logra determinar la existencia del respectivo consentimiento informado, debe aclararse a dicha entidad que, de conformidad con las normas supra citadas, dicho consentimiento informado no tiene carácter de irrevocable, y por lo tanto el titular de los datos puede ejercer su derecho de rectificación cuando así lo estime conveniente y con las excepciones que ya se han dicho. Con respecto



a la normativa española que cita el denunciado, se entiende que la misma pueda fungir como un elemento de mera referencia. No obstante, no existe una norma similar a la que ampara el criterio de la AEPD en nuestra legislación, aunado a que esta Agencia ha tenido un criterio propio, indicando que, incluso habiendo una relación bilateral con ocasión de un contrato de crédito, persiste el derecho de supresión que la ley le otorga al titular de los datos, y el derecho de revocación del consentimiento, que como ya se dijo tiene ese carácter de revocable, lo anterior claro está, limitado por esa relación bilateral, pero respecto a, por ejemplo a los números de teléfono del trabajo, cuando existen otros números telefónicos para poder contactar al deudor. Ahora bien, esta Agencia coincide con lo señalado por la Sala Constitucional ha señalado, como bien lo indica la denunciada en su informe, que al acreedor le asiste un derecho de cobro, sin embargo, la Agencia ha ido un paso más allá, al indicar que, en el ámbito de la intimidad del deudor, existen límites para el acreedor, límites que son establecidos por el principio de autodeterminación informativa y el derecho a la intimidad constitucionalmente protegido. A pesar de lo anterior y como se logra desprender de los autos, no logra demostrar el denunciante que haya existido una extralimitación por parte del acreedor en su gestión de cobro, provocando con su accionar una obstrucción al desarrollo de sus labores, y eventualmente un problema con su patrono, o que se hayan superado esos límites supra mencionados. Como se aprecia de la prueba, los estados de cuenta han sido enviados al correo personal y del registro de llamadas que se aporta, no se logra determinar a ciencia cierta tal exceso. Por todo lo anterior, lo procedente es declarar sin lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos.



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

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 16 de la Ley N° 8968; 6, 12, 58 y siguientes del Decreto Ejecutivo No. 37554-JP:

Se declara sin lugar la denuncia planteada contra BETO TE PRESTA, presentada por el señor F.P.V. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE.** -

**Máster. Mauricio José Garro Guillen**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**