



**EXPEDIENTE: 025-03-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 134-2021**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 12:44 horas del 12 de mayo de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BETO TE PRESTA Y COINCRE**.

### **RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito remitido en esta Agencia en fecha 01 de marzo de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **BETO TE PRESTA Y COINCRE** cuya pretensión es: *“No utilizar mis datos y eliminar de su base de datos, No contactarme a ningún medio de comunicación que no sea los personales indicados oportunamente, no contactar a terceras personas que no tengan parte en la relación comercial, Denunciar extensivamente a Beto Te presta por responsabilidad subjetiva indirecto por hecho ajeno: culpa in vigilando”*. (Visible a folios 01 al 10 del expediente N°025-03-2018)
- 2- Que mediante resolución N°138-2018 de las ocho horas diez minutos del 16 de junio de 2018, se ordena el traslado de cargos a **BETO TE PRESTA Y COINCRE**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. Siendo las dos empresas debidamente notificadas los días 28 de agosto y 14 de setiembre de 2018 respectivamente. (visible a folios del 13 al 17 del Expediente Administrativo)
- 3- Que, cumplido el plazo señalado para el efecto, ambas empresas denunciadas presentaron el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°138-2018 citada.
- 4- 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 caso, se considera los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de setiembre de 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **BETO TE PRESTA** y **COINCRE**, cuya pretensión es: *“No utilizar mis datos y eliminar de su base de datos, No contactarme a ningún medio de comunicación que no sea los personales indicados oportunamente, no contactar a terceras personas que no tengan parte en la relación comercial, Denunciar extensivamente a Beto Te presta por responsabilidad subjetiva indirecto por hecho ajeno: culpa in vigilando”*
2. Que las entidades denunciadas presentaron, los días 31 de agosto y 19 de setiembre de 2018, los informes solicitados, suscrito por el Alberto Dobles Montealegre, en su condición de apoderado generalísimo de **BETO TE PRESTA** y Bernal Castro González en su condición de apoderado generalísimo de **COINCRE**.

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.



**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Aclaraciones Previas: falta de interés**

**actual y falta de legitimación activa de la denunciante:** Indica el denunciado Beto que: “...*toda discusión jurídica sobre el contenido de la denuncia carece de interés actual porque tal como queda comprobado con los documentos que se aportan junto con la presente respuesta, mi representada ha procedido con la eliminación dentro de su base de datos, del correo, teléfonos, fax y otros que no sean personales y que correspondan a la empresa en la que trabajo, tal como se logra comprobar con el testimonio del acta notarial que se adjunta...* Por otra parte, también se indica que estamos ante una falta de legitimación de la denunciante, ya que: *En la presente denuncia la señora [NOMBRE 1] no logra demostrar que mi representada haya producido una trasgresión en el manejo de sus datos personales, pues inclusive, ella misma fue quién brindó los datos indicados en el formulario KYC y consignó en este documento, el número de teléfono que pertenece a la empresa para la cual trabaja. Los agentes que laboran para mi representada se limitaron a llamar a los números previamente indicados y autorizados por la denunciante...Al no haber nexo causal alguno entre la conducta de mi representada y la afectación al derecho a la intimidad y la autodeterminación informativa de la denunciante, carece la señora [NOMBRE 1] de legitimación alguna para presentar una acción contra Gente más Gente, SA...*”

Ambas aclaraciones carecen de sustento legal y probatorio, toda vez que es el mismo encargado de la empresa quien señala en su informe que se llamó al lugar de trabajo de la denunciante, porque fue ella quien lo facilitó, mediante el formulario denominado KYC (conozca a su cliente por sus siglas en inglés), y en el cual se solicitan números telefónicos y correos electrónicos de sitios de trabajo y referencias, lo cual sin duda contraviene los principios contenidos en la ley 8968, pues esta es información que no le pertenece al solicitante de los servicios financieros, si no que sus titulares son terceros, siendo que tal acción se realiza sin contar con el consentimiento informado de esos terceros. En concordancia con lo señalado queda demostrado que prevalece el interés actual y la legitimación activa de la denunciante, para proceder con el presente procedimiento de protección de datos. **En cuanto al fondo**, indica la denunciante que recibe mensajes constantes de cobro sobre su deuda, que además han contactado a sus familiares y al lugar de trabajo, remitiendo información sobre su deuda, para lo que presenta una serie de copias de mensajes de cobros que realiza por medio de **COINCRE**, cobrando la deuda que mantiene con Beto Te Presta, siendo relevante señalar que los mismos mensajes hacen indicación clara que se dirigen a dicha señora y el remitente es **COINCRE**. Señala el señor Alberto Dobles Montealegre, en su condición



de Apoderado Generalísimo de **BETO TE PRESTA** que: “...*resulta claro que la señora [NOMBRE 1] no tiene ningún inconveniente en que se realicen gestiones de cobro en los datos personales de ella que fueron aportados. En ese sentido, al ser notificada de la resolución número 138-2018 de esta AUTORIDAD, Beto procedió a eliminar del perfil de la denunciante en su base de datos interna todo punto de contacto, sea número de teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación que NO pertenezca a la deudora, [NOMBRE 1]. Se adjunta con la presente acta notarial en el que se hace constar que la base de datos interna de Beto únicamente se encuentra registrada, como información de contacto de la señora [NOMBRE 1], la información y los respectivos puntos de contacto pertenecientes a la señora [NOMBRE 1], excluyendo la dirección número de teléfono y/o correos electrónicos que sean del sitio en el que labora. Lo que nos permite indicar que Beto NO tiene datos de ninguna persona ajena a la relación comercial entre Beto y la señora [NOMBRE 1].* Resulta importante indicar que si bien el denunciado indica que se procedió a la eliminación de la información que no pertenece a la señora [NOMBRE 1], se logra identificar que en formulario identificado como prueba A, a la denunciante se le solicitó ingresar información que no se ajusta a las normas contenidas en la Ley No. 8968, como lo son el principio de consentimiento informado, ya que ahí se consigna información que no le pertenece a la denunciante, y que por lo tanto su tratamiento resulta ilegítimo, en ese sentido los artículos 5 de la Ley N° 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, señala: **ARTÍCULO 5. 1- Principio de consentimiento informado. 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. Y para ahondar más en tema del consentimiento informado, véase lo que refiere el Reglamento a la Ley indicada: **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. 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. 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. **Artículo 6. Carga de la prueba del consentimiento.** Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable de la base de datos. **Artículo 7. De la revocación.***



*En cualquier momento, el titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, para lo cual el responsable deberá establecer mecanismos expeditos, sencillos y gratuitos, que permitan al titular revocar su consentimiento. Artículo 8. Trámite de la revocación. El responsable de la base de datos, ante la presentación de la solicitud de revocación del consentimiento, contará con un plazo de cinco días hábiles a partir del recibido de la misma, para proceder conforme a la revocación. Asimismo, dentro del mismo plazo de cinco días hábiles, deberá informarles de dicha revocación a aquellas personas físicas o jurídicas a quienes haya transferido los datos, mismas que deberán proceder en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación a ejecutar la revocación del consentimiento. La revocación del consentimiento no tendrá efecto retroactivo.* Como se logra desprender de los argumentos de ambas partes, así como de las pruebas aportadas, la empresa Beto Te Presta no cumplió con ninguno de los requisitos indicados, sino que además de realizar un tratamiento de datos ilegítimo de la denunciante, también lo hizo con datos de terceros, en detrimento de los derechos no solo de la aquí denunciante, sino de otras personas familiares, e incluso de terceras personas como lo son contactos de su lugar de trabajo. Si bien se tiene claro que, en la relación comercial existente entre la empresa y sus clientes, a ésta primera en su calidad de acreedor le asiste su derecho de realizar gestiones de cobranza ante el incumplimiento de parte de sus acreedores, ese derecho, como cualquier otro, puede ejercerse dentro de ciertos límites, no solo de legalidad, sino de razonabilidad y proporcionalidad. Aunado a lo anterior, cabe reiterar que el número telefónico de una empresa o institución, es una herramienta de trabajo, que no pertenece al individuo si no que se le asigna como una herramienta de trabajo, y en caso de que por normas regladoras de entidades financieras se requiera aportar esa información en el formulario KYC, éste no se considera un medio válido e idóneo para realizar gestión de cobro. Es responsabilidad de las empresas que realizan tratamiento a datos personales, conocer los alcances de la Ley N° 8968, tomar las medidas precautorias para cumplir con la misma, y atender en el plazo establecido por la ley y el Reglamento, todas aquellas gestiones realizadas por los clientes, tendientes a ejercer su derecho de autodeterminación informativa. Por otro lado, señala el señor Bernal Castro González, en su condición de representante de **COINCRE** que: “...Dentro de la dinámica de cobro que realizamos de las cuentas que nuestros clientes, nos trasladan procedemos a llamar a los teléfonos de contacto y correos señalados por el deudor. En este caso, ante la negativa de contestar los mensajes y correos se procedió a revisar en redes sociales- Facebook- otro medio donde localizarla, en el perfil público se indica el lugar de trabajo, se llamó por teléfono al lugar y le indicaron al gestor que podía enviar la



información al correo electrónico [VALOR 1] [@mayca.com](mailto:@mayca.com). En fecha 26 de febrero de 2018 se envió a la dirección electrónica el mensaje de cobro, recibiendo a vuelta de correo un mensaje de la señora [NOMBRE 1] en donde solicita que no le se le envíe mensajes a este correo. Respetuosamente quiero hacer énfasis en el punto de que a partir del momento en que la señora lo señaló se eliminó del expediente dicho correo electrónico y se procedió a un intercambio amplio... No consta en el expediente electrónico de Coincre que se hubiese revelado información sensible de la deudora a terceros, esta práctica no forma parte de las políticas...” Nuevamente en este caso, resulta necesario realizar un atento llamado COINCRE, para que a la luz de los principios de la ley y el reglamento, se tenga claro que utilizar información que no fue debidamente aportada tanto por su cliente, en este caso Beto, y a éste a su vez por parte de su cliente, resulta a todas luces en un uso ilegítimo de datos personales, toda vez que se rompe con el principio de adecuación al fin ya antes explicado, porque queda claro que la información que la denunciante haya incluido en sus redes sociales, se circunscriben a esa determinada red social, y bajo ninguna razón se puede entender como una acción legítima, el que esa información sea utilizada para realizar gestión de cobro, máxime si, como ya se explicó ampliamente, los datos utilizados es de su lugar de trabajo. Es de relevancia indicar al representante de **COINCRE**, que si bien, la empresa que representa realiza gestión de cobro de cuentas y con información que le suministran sus clientes, igualmente es su deber tomar todas las medidas necesarias para cumplir con los principios y garantías de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, nada justifica que se busquen números, correos y otros asociados al deudor en fuentes externas, como lo son redes sociales, o a través de tercero no relacionados con la deuda, con lo cual además se están violentado su derecho a la privacidad a esos terceros. Las personas que tiene una relación crediticia con entidades financieras o las mismas empresas que se dedican a realizar labor de cobro, deben de contar con un consentimiento informado que resguarde el principio de autodeterminación informativa, que 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 (...)** Es por ello desde la Ley de Protección de la Persona Frente al Uso de sus Datos Personales, **Ley N° 8968**, establece en sus artículos 1 y 4 lo siguiente:



**Artículo 1.- Objetivo y fin.** *Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respecto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.* (El subrayado no corresponde al original). **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.* (El subrayado no corresponde a lo personal). Los únicos datos personales con los que puede contar una empresa en sus bases de datos, son aquellos que le han sido aportados por sus titulares, además de ser datos que les pertenecen, y por medio del correspondiente consentimiento informado, por ello cuando se solicite la eliminación, les compete cumplir con la solicitud realizada; ya que nada justifica el uso indebido de un dato personal, ni nada faculta a realizar llamadas o enviar mensajes a familiares o terceros ajenos a la deuda. El realizar tratamiento de datos personales implica tener pleno conocimiento de la Ley 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 N° 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. 2. Veracidad.* *Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligada a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3.- Exactitud.* *Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 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. Se observa con preocupación, tanto de la empresa **BETO TE PRESTA** que se encarga de solicitar los datos personales a sus clientes, como a la empresa **COINCRE** que realiza la labor de cobro, realizan sus*



actividades sin la plena aplicación de la normativa en protección de datos personales, siendo que deben desarrollar sus propios protocolos de actuación, referentes al manejo las bases de datos personales, para cumplir con lo estipulado en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la ley, corresponde establecer los pasos que se deben seguir para el manejo de los mismos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); herramientas que permitirán que las entidades cuenten con políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley que sustente su actuar. De conformidad con las razones de hecho y de derecho, así como la prueba que consta en el presente expediente, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia; no obstante, al haber suprimido las empresas denunciadas la información en concreto, se tiene por ya satisfecha la pretensión de la denunciante, no sin antes advertir tanto a **BETO TE PRESTA** como **COINCRE**, que deben de tomar todas las medidas para que cumpla con todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968, con respeto a la protección de los datos personales de los habitantes, así como también deberán abstenerse de utilizar cualquier otro medio no autorizado, para realizar gestión de cobro de la deuda de la aquí denunciante.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **BETO TE PRESTA** y **COINCRE**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante, en cuanto a supresión y actualización de su información.
2. Se apercibe a ambas denunciadas para que en adelante se abstengan de utilizar cualquier medio de contacto que no sea los autorizados por la denunciante.
3. Contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**