



**EXPEDIENTE: 054-04-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 174-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 16:50 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA**. –

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de abril de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CR ABOGADOS** cuya pretensión es: “*Que dejen de estar enviando mis datos personales a terceras personas. Que cesen las llamadas y amenazas*”. (Visible a folios 01 al 11 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**403-2020** de las 08:00 horas del 07 de junio de 2020, se declara admisible y se ordena el traslado de cargos a **CR ABOGADOS** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 09 de julio de 2020, se acudió a la dirección aportada por el denunciante “*San José, Barrio Escalante, 75 metros este del Parque Francia*”, no obstante, en dicha dirección no se logró ubicar a dicho Bufete. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N° **405-2020** de las 08:00 horas del 10 de julio de 2020, se le previene al denunciante que señale nueva dirección física de las oficinas donde se debe notificar a CR Abogados. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 28 de julio de 2020, el señor [NOMBRE 1] cumple con lo prevenido mediante resolución N°**405-2020** supra citada. En su escrito manifiesta que la empresa denunciada ya no se denomina CR Abogados, sino Grupo Gesel y aporta la misma dirección. (Visible a folios 23 y 24 del Expediente Administrativo).
- 6- Que, en fechas 26 de agosto, 30 de agosto y 22 de setiembre de 2020, se acudió a la dirección aportada por el denunciante: “*San José, Barrio Escalante, AV.5, calle 25 y 29 #2538.*”, sin embargo, en dicha dirección no se ubica el denunciado. (Visible a folios 27 al 29 del Expediente Administrativo).
- 7- Que en fecha 14 de enero de 2021, el señor [NOMBRE 1] manifiesta que en un principio brindó sus datos personales a la empresa Beto le Presta. (Visible a folio 30 del Expediente Administrativo)
- 8- Que siendo que ha sido imposible notificar a CR Abogados, se amplía la denuncia contra Beto le Presta mediante resolución N°**177-2021**, de las 11:33 horas del 20 de mayo de 2021, se declara admisible y se ordena el traslado de cargos a los mismos a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 31 del Expediente Administrativo).
- 9- Que mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 15 de junio de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma, contesta el traslado de



cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°177-2021 supra citada. (Visible a folios 34 al 43 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de abril de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CR ABOGADOS** cuya pretensión es: “*Que dejen de estar enviando mis datos personales a terceras personas. Que cesen las llamadas y amenazas*”. (Visible a folios 01 al 11 del expediente administrativo).
- 2- Que un funcionario de CR Abogados ha remitido un correo electrónico al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que no ha sido posible notificar a CR Abogados, por cuanto en las direcciones aportadas no se ubican los mismos. (Visible a folios 16 y 27 al 29 del Expediente Administrativo).
- 4- Que se le ha dado traslado a Beto le Presta, por ser quienes han transferido los datos personales del señor [NOMBRE 1] a un tercero. (Visible a folio 31 del Expediente Administrativo).
- 5- Que Beto le Presta ha transferido los datos personales del denunciante a un tercero para que realice gestión de cobro. (Visible a folio 36 del Expediente Administrativo).
- 6- Que Beto le Presta cuenta con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1] para transferir sus datos personales a una agencia externa de cobro. (Visible a folio 40 del Expediente Administrativo).
- 7- Que la cuenta del señor [NOMBRE 1] será gestionada únicamente por Beto le Presta y se ha realizado una anotación donde se indica solamente contactar al mismo a su número telefónico personal. (Visible a folio 37 vuelto del Expediente Administrativo).
- 8- Que en la base de datos de Beto le Presta, existen varios datos de contacto que no corresponden a datos personales del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 43 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que el número de la casa de habitación del señor [NOMBRE 1] se encuentre a su nombre.
- 2- Que CR Abogados haya realizado llamadas amenazantes a la casa de habitación del señor [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 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 denunciada inicialmente, es una empresa contratada por Beto le Presta, 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 mal uso de los datos personales de los deudores, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizo 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, 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 del denunciante en torno a los datos que se encuentran actualmente en las bases de datos de las protectoras de crédito, derivados de la relación comercial que existió entre ambas partes.

**IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el denunciante que CR Abogados, que es una agencia externa de cobro contratada por Beto le Presta, ha remitido un correo electrónico al departamento de recursos humanos de su lugar de trabajo, comunicando una posible conciliación, y posible embargo inmediato, manifiesta además que esta misma entidad ha llamado a su casa de habitación y han conversado con la esposa del denunciante, ya que el señor [NOMBRE 1] no se encontraba, a lo que esta funcionaria de mala manera ha realizado amenazas de continuar con las llamadas a ese número. Por su parte manifiesta Beto le Presta que existe una falta de legitimación pasiva, ya que el señor [NOMBRE 1] manifiesta en su denuncia que quien cometió las conductas amenazantes e intimidadoras es Gesel, pero al no haberse podido notificar a los mismos, se ha procedido a incluir a Beto le Presta como denunciado, manifiestan que “(...) *Lo anterior acredita la falta de legitimación pasiva de BETO, por lo que mi representada no debió haber sido parte de este proceso toda vez que el mismo denunciante indica que como no pudo localizar a Gesel entonces denuncia a BETO, atribuyéndole a BETO conductas que no le son imputables por tratarse de hechos ajenos a ella y a los cuales no es posible referirnos.(...)*”, de igual forma manifiestan que el señor [NOMBRE 1] posee una cuenta que se encuentra en mora, por lo que el denunciado, mediante el previo consentimiento informado del denunciante, ha cedido la cartera con los datos personales del denunciante a un tercero para que realice gestión de cobro. Indican que el mencionado consentimiento informado, de manera expresa, indica: “(...) *ceder mi información a los Burós, a las Protectoras y Gestionadoras de Crédito y empresas de cobranza, abogados, contadores y demás asesores contratados por la compañía (...)*”, por lo que no consideran que han transferido la información de manera ilegítima. De igual forma, indican que han procedido a hacer una nota dentro del perfil del señor [NOMBRE 1] en la que indican que únicamente se le contactará a su número de celular y que la cuenta del mismo será manejada por el personal de Beto le Presta únicamente y no por la Agencia de cobro externa. En vista de que el informe que ha sido rendido por Beto le Presta tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: “ARTÍCULO



25.- Trámite de las denuncias: *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.*” (resaltado no es del original). Así mismo el Reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: “*Artículo 67. Traslado de cargos. 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.*” (Resaltado no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como hechos probados: Que Beto le Presta ha transferido los datos personales del denunciante a un tercero para que realice gestión de cobro, que Beto le Presta cuenta con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1] para transferir sus datos personales a una agencia externa de cobro, que la cuenta del señor [NOMBRE 1] será gestionada únicamente por Beto le Presta y se ha realizado una anotación donde se indica solamente contactar al mismo a su número telefónico personal. Del análisis de los autos se desprende que; si bien es cierto las conductas inicialmente denunciadas no le son imputables a Beto le Presta, los mismos fueron quienes transfirieron los datos personales a un tercero, y al no haber logrado la respectiva notificación a la entidad CR Abogados o Gesel, el denunciante y esta Agencia tienen la atribución legal de ampliar la denuncia contra la entidad que en primera instancia recolectó los datos personales, esto fundamentándose en el artículo 27 de la Ley No 8968: “**ARTÍCULO 27.- Procedimiento sancionatorio: De oficio o a instancia de parte, la Prodhab podrá iniciar un procedimiento tendiente a demostrar si una base de datos regulada por esta ley está siendo empleada de conformidad con sus principios; para ello, deberán seguirse los trámites previstos en la Ley General de la Administración Pública para el procedimiento ordinario. (...)**”, por lo tanto y siendo que ha sido revisada la prueba que ha sido aportada por el denunciado, se nota que dentro de la base de datos de los mismos constan datos de terceras personas que no han brindado su consentimiento informado previo, si no que constan como referencias, sobre este menester la Ley No 8968 indica en su artículo 5 lo siguiente: “**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.”, por todo lo anterior, se sobre entiende y se nota por medio de la prueba referida, que al momento de hacer la cesión de los datos personales del señor [NOMBRE 1] al tercero ha transferido, además, otros datos que han recopilado de manera ilegal, como lo son el número telefónico de las “referencias”. Realizando el análisis del consentimiento informado que presenta Beto le Presta como prueba, basándose en el artículo 5, parte primera de la Ley No 8968 de repetida cita: “**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.” Se nota que el mismo carece de información legalmente exigida por los puntos e) y h), por lo tanto, el mismo no cumple a cabalidad con lo establecido mediante la Ley 8968 de repetida cita. En referencia al punto e) “Del tratamiento que se dará a los datos solicitados”, la Ley de marras define tratamiento en su artículo 3, inciso i) como: “i) Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación,



la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”, lo cual no queda claro en el consentimiento informado. Y con respecto al punto h) “De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.”, indica la Ley de marras de igual forma en el artículo 3, inciso h): “**h) Responsable de la base de datos:** persona física o jurídica que administre, gerencie o se encargue de la base de datos, ya sea esta una entidad pública o privada, competente, con arreglo a la ley, para decidir cuál es la finalidad de la base de datos, cuáles categorías de datos de carácter personal deberán registrarse y qué tipo de tratamiento se les aplicarán.”, de igual manera se señala que no queda claro quién es la persona o entidad responsable de la base de datos, ni se aclara tampoco su dirección física o electrónica. Por lo tanto, se ordena a Beto le Presta que adecue su consentimiento informado a lo establecido mediante la Ley No 8968 de repetida cita. Además, no es de recibo para esta Agencia el alegato del denunciado de no tener responsabilidad por el mal uso de los datos personales del denunciante que realiza este tercero en su gestión de cobro, 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 No 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 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, pero los números telefónicos de familiares no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares. Por otra parte, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que rola a folio 034, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento del denunciante, procedió a hacer una nota dentro del perfil del cliente en la cual indica que únicamente se contacte al señor [NOMBRE 1] a su número de celular y que la cuenta del señor [NOMBRE 1] será manejada únicamente por Beto le Presta y no por la Agencia externa de cobro, lo que satisface la pretensión del señor [NOMBRE 1]. Por último, se le recuerda a **BETO LE PRESTA**, que en el



tratamiento de datos personales se deben tomar las medidas necesarias para garantizar a los titulares de datos personales el cumplimiento de todos los principios y garantías establecidos claramente en la Ley No 8968. Así las cosas, y por todo lo expuesto anteriormente, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 2- 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.** -

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

Alm\*