



**EXPEDIENTE: 201-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N°236-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL.** San José a las 08:45 horas del 09 de mayo 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 remitido vía correo electrónico a esta Agencia en fecha 18 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra Beto le Presta, alegando que la denunciada la ha contactado en varias ocasiones por teléfono para ofrecerle un crédito, que ella no ha brindado su información para tal efecto, que solicitó a la empresa denunciada que le informaran de donde habían obtenido su número, sin obtener respuesta satisfactoria, cuya pretensión es: “1. *Eliminación de mis datos personales de la base de datos de esta empresa (BETO)* 2. *Saber de dónde obtuvieron mis datos personales*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **458-2019** de las 07:45 horas del 05 de enero de 2019 (sic), se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 29 de enero de 2020. (Visible a folios 05 al 07 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, en fecha 31 de enero de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Especial Judicial de **Gente más Gente**, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma, con lo prevenido mediante la Resolución N° **458-2019**. (Visible a folios 08 al 14 del Expediente Administrativo).
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 denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito remitido vía correo electrónico a esta Agencia en fecha 18 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra Beto le Presta, alegando que la denunciada la ha contactado en varias ocasiones por teléfono para ofrecerle un crédito, que ella no ha brindado su información para tal efecto, que solicitó a la empresa denunciada que le informaran de donde habían obtenido su número, sin obtener respuesta satisfactoria, cuya pretensión es: “1. *Eliminación de mis datos personales de la base de datos de esta empresa (BETO)* 2. *Saber de dónde obtuvieron mis datos personales*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).



2. Que los números (**CELULAR 1**) y (**CELULAR 2**), constaban en las bases de datos de los denunciados, ya que fueron obtenidos por medio de “referencia de otras personas”. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

3. Que efectivamente la señora (**NOMBRE 1**) fue contactada por colaboradores de Beto le Presta. (Visible a folio 08 vuelto del Expediente Administrativo).

4. Que los mencionados números telefónicos fueron excluidos de las bases de datos de los denunciados, en cuanto tuvieron conocimiento de la denuncia presentada por la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de importancia para la resolución del presente procedimiento de protección de derechos.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia que, ha sido contactada por Beto le Presta en varias ocasiones, previo a la interposición de las presentes diligencias, para ofrecerle sus servicios. Manifiesta que no cuenta con ningún tipo de operación con el denunciado, y que en ningún momento ha facilitado o brindado su consentimiento para que sus datos personales sean utilizados por el denunciado, por lo que solicita la eliminación de sus datos personales de las bases de datos de Beto le Presta y a su vez, solicita se le informe de donde tomaron los mismos. Por otro lado, Beto le Presta en su informe indica lo siguiente: “(...) *La empresa Gente Más Gente ha revisado sus bases de datos y admite que dentro de sus registros aparecen los números de teléfono indicados por la denunciante, pero, de manera inmediata, fueron excluidos de la base de datos ante la pretensión de la denunciante. Además, los números de teléfono de la denunciante fueron obtenidos por medio de “referencias de otras personas” por considerarla una persona que podría estar interesada en los productos de la empresa “Gente más Gente” (...).* Mencionan además que efectivamente se contactó en dos ocasiones a la señora (**NOMBRE 1**), pero luego de la solicitud expresa de la denunciante, se realizó la eliminación de los datos personales. En tal sentido, siendo 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.” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, 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.” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). Por lo que, se entiende



que los hechos en él consignados, son reales y, por lo tanto, se tiene como cierto que los números de teléfono a los que refiere la denunciante, han sido eliminados de la base de datos del Beto le Presta. Ahora bien, con base en los argumentos que han sido expuestos anteriormente, se tiene que efectivamente la empresa Beto le Presta, acepta de manera expresa que ha contactado en dos ocasiones a la denunciante, esto para ofrecer sus productos, alegando que han tomado sus datos, en razón de que una tercera persona ofreció su número telefónico como “referencia” y posible persona interesada para adquirir sus servicios. Respecto a estas manifestaciones, es importante aclarar que la Ley No. 8968, en su artículo 5, regula el principio del consentimiento informado, mismo que siempre debe mediar entre las partes para incluir su información personal en sus bases de datos, el cual a la letra indica: “**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. (...)”, (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por otra parte, 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. (...).”.* (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Siendo así, no cabe duda que tales prácticas contravienen lo indicado por la ley, ya que, para que el consentimiento informado sea válido, el mismo debe ser escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por el aquí denunciado. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de teléfono, cuando el mismo ha sido aportado por un tercero como “referencia”, como lo señaló el mismo denunciado, razón por la cual, queda más que demostrado que el uso del número de teléfono de la denunciante se realizó de forma ilegítima, por lo que es deber de esta Agencia, declarar con lugar la denuncia planteada. Ahora bien, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe (folio 08), que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento de la denunciante, procedió a eliminar el número de teléfono objeto de este procedimiento de su base datos, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, debiendo, en adelante, la empresa Beto le Presta, abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto de la denunciante, sin su previo consentimiento informado, en los términos indicados en la Ley No. 8968 de repetida cita. Además, se debe hacer la respectiva instancia a **BETO LE PRESTA**, para que, en el tratamiento de datos personales se tomen en todo momento, las medidas necesarias para garantizar a los titulares de tales datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley No. 8968.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 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 de la denunciante.
2. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

**NOTIFIQUESE. -**

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

\*Jcg