



**EXPEDIENTE: 158-09-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 038-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 11:30 horas del 17 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GRUPO GESEL** y **BETO LE PRESTA**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GRUPO GESEL**, en la cual alega que la entidad denunciada envió mensajes de texto, mensajes vía whatsapp y realiza llamadas telefónicas a terceras personas (familiares) de forma excesiva y hostigadora, realizando gestión de cobro de una deuda a su nombre, razón por la cual solicita que la empresa denunciada se abstenga de contactar a terceras personas no relacionadas con su deuda. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **566-2020** de las 12:30 horas del 14 de octubre de 2020, se le previene al denunciante aportar prueba de las llamadas y/o mensajes enviados a terceros, que permitan demostrar los hechos denunciados. Dicha resolución fue notificada al denunciante vía correo electrónico en fecha 22 de octubre de 2020. (Visible a folios 20 y 21 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 26 de abril de 2021, el señor (**NOMBRE 1**), remite correo electrónico a esta Agencia, con escrito de respuesta a la prevención mencionada en el punto anterior. (Visible a folios 22 y 23 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 09 de junio de 2021, el denunciante remite correo electrónico con documento en el cual autoriza a trasladar su denuncia en contra de la empresa Beto le Presta, ya que no se logra localizar a la empresa Gesel Abogados. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N° **222-2021** de las 13:37 horas del 09 de junio de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **BETO LE PRESTA**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 06 de julio de 2021. (Visible a folios 26 al 28 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 08 de julio de 2021, a través de correo electrónico enviado por BLP Legal, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente S.A. (Beto le Presta). (Visible a folios 29 al 42 del Expediente Administrativo).
7. 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:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:



1. Que, al momento de presentar la denuncia y su respectiva contestación, el señor (**NOMBRE 1**), mantenía una deuda pendiente en cobro con la empresa Beto le Presta. (Visible a folios 02, 31, 39 y 40 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 10 de julio de 2020, Beto le Presta realizó el traslado de dicha cuenta morosa a una agencia externa de cobros. (Visible a folio 31 del Expediente Administrativo).
3. Que el traslado de los datos del denunciante a dicha agencia de cobros, fue autorizado por éste, mediante autorización brindada en el contrato de préstamo firmado en fecha 27 de febrero de 2018. (Visible a folios 31 y 41 del Expediente Administrativo).
4. Que la señora (**NOMBRE 3**), colaboradora de la empresa Gesel Abogados, envió mensajes de texto, haciendo gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta, al señor (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 10 al 17 del Expediente Administrativo).
5. Que el número de teléfono 70762180, le pertenece a la señora (**NOMBRE 4**). (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).
6. Que Beto le Presta, contactó en tres ocasiones a la señora (**NOMBRE 5**), tía del denunciante, para hacer gestión de cobro de la deuda en cuestión. (Visible a folio 32 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados los siguientes:

1. Que Grupo Gesel, haya enviado mensajes de texto, mensajes vía whatsapp y/o realizado llamadas telefónicas a terceras personas (familiares), para hacer gestión de cobro de la deuda del señor (**NOMBRE 1**).
2. Que Beto le Presta, haya enviado mensajes de texto o mensajes vía whatsapp a terceras personas (familiares), para hacer gestión de cobro de la deuda del denunciante.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra las empresas Gesel Abogados y Beto le Presta, lo siguiente: “(...) Yo (**NOMBRE 1**) soy deudor de una cuenta en la empresa **Beto** por situaciones de liquidez con mi salario pues no pude seguir haciendo los pagos a la empresa que se encarga del cobro de **BETO**, ahora bien mi número de teléfono está a nombre de mi hermana quien a su vez tiene 3 números telefónicos a su nombre, yo por más de 5 años no vivo con mi familia y nunca he dado el número telefónico de mi madre o de terceras personas. 1- Esta empresa encargada de realizar cobros me han estado enviando mensajes tras mensajes de texto, llamadas, mensajes vía Whatsapp, para poder hacer el cobro del monto adeudado (...). 2- Por situaciones personales y de salud no pude salir de mi casa a realizar el pago (sic) pero de igual forma lo pretendía realizar el día 31 de agosto, este día empezaron las llamadas constantes a mi teléfono por lo que tuve que hacer el bloqueo de las llamadas (sic) ya que yo dependo de un trabajo y pues estaba en cosas laborales, de igual forma el constante envío de mensajes amenazantes de bloqueo de cuentas y embargos no han dejado de llegar por parte de estas personas. 3- El día 31 de agosto al ser las 12:33 pm llamaron (sic) a la casa de mi mamá y le dicen que me digan que de no realizar el pago procederán a realizar el embargo y congelamiento de cuentas que me comuniqué con la asesora (**NOMBRE 3**), tal y como lo demuestro en las evidencias que adjuntaré. 4- También a las 12:35 pm llaman al número telefónico (**NÚMERO 1**) que corresponde al padre de mi hermana quien es el que utiliza este número el devuelve la llamada y hace la consulta de que de quién es ese número y le dicen que es de Gesel Asesores Jurídicos por lo que el señor se queda pensando que por que (sic) lo llaman a él si él no tiene ningún pendiente. 5- No basto (sic) con esta llamada y a la 1:00 pm envían un mensaje SMS al número de celular



*(NÚMERO 1) envía esta señora (NOMBRE 3) un mensaje diciendo lo siguiente “copio textual” Bloqueo de cuentas bancarias afectación de bienes y embargo salarial, trámite JUDICIAL en su contra mas inf (NUMERO 2) (NOMBRE 3) CASO R140252. Este mensaje es enviado al padre de mi hermana quien es la titular de la línea telefónica que él utiliza, por lo que considero un caso de agresión psicológica para este señor quien es un adulto mayor y obviamente el responde a ese mensaje “Copio Textualmente” (sic) Tramite (sic) de que (sic), si yo (él padre de mi hermana) no tengo deudas con nadie. Verifique a quien le esta (sic) enviando esos avisos Sra (NOMBRE 3), porque mas (sic) bien la puedo demandar (sic) ahora mismo voy donde mi abogado a ver que (sic) prosigue con usted. 6- Esta situación de llamadas para cobrar y envió (sic) de mensajes a terceras personas considero es un acoso y una forma de hostigamiento excesivo por parte de esta empresa, donde el deudor únicamente soy Yo y no son ni mi mamá, ni mi hermana, ni mi hermano o el padre de mi hermana. 7- Yo trate (sic) de llegar a un acuerdo de arreglo de pago con esta empresa y hasta trate (sic) de conseguir el dinero para pagar la mitad del monto que ellos dijeron no por un acuerdo de arreglo de pago sino por presión y exigencia de (NOMBRE 6) encargado del departamento de cobros que trabaja en esta empresa. Audios que también ofrece de prueba. (...)”. Por tal motivo, en su pretensión expresamente solicita: “(...) Que por parte de esta empresa se deje de contactar a terceras personas que no tienen relación alguna con el cobro o deuda pendiente por mi persona. Y que ante la violación del artículo 44 de la Ley 7472, donde se establecen algunas medidas a tomar en caso de que las prácticas lleguen a asediar al consumidor o deudor, a molestar de manera exorbitante, o a integrar a otros miembros de la familia, que no son parte de la relación crediticia, se considera como acoso en la cobranza” (sic). Estas prácticas son ilegales según los cuerpos jurídicos de Costa Rica. Por lo que solicito el cese de estas llamadas, envíos de mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas a mi lugar de trabajo, contactar a terceras personas; y pido la cancelación de esta deuda o en su defecto se multe a dicha empresa de cobros por violación e incumplimiento a la ley de contactar a terceras personas. (...)”. Por su parte, el señor (NOMBRE 2), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente S.A. (Beto le Presta), indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) Para referirse a los puntos anteriores, numerales del Tercero al Noveno, se procede a indicar que el señor (NOMBRE 1) tiene montos pendientes con mi representada, por lo que su cuenta está morosa y ha sido enviada a una agencia externa de cobro desde el 10 de julio de 2020. Dicho traslado de datos a una agencia externa de cobros fue autorizado por el denunciante en el momento en que firmó el contrato de préstamo, el 27 de febrero del 2018. (VER PRUEBA NÚMERO TRES). A partir de julio del 2020, y al ser una cuenta trasladada a una agencia externa, no le corresponde a mi representada referirse a situaciones que no le son propias, como por ejemplo el hecho de que contactaran a su madre, al padre de su hermana y a otros familiares para amenazarlos con órdenes de embargo sobre los bienes y cuentas bancarias del denunciante y/o que se llamara a familiares suyos para preguntar información relacionada con el deudor. Además, indica el denunciante, que dichas llamadas y mensajes enviados a sus familiares ocurrieron en agosto, sin especificar el año, pero se puede inferir que es del año pasado, es decir del 2020. Fecha en la que la cartera ya había sido enviada a la agencia externa de cobros. Inclusive, en la misma denuncia, que se encuentra dentro del expediente administrativo, el señor (NOMBRE 1) indica que tiene una deuda pendiente con BETO y que no ha podido cancelarla. Lo cual demuestra que el señor (NOMBRE 1) se encuentra en estado de morosidad y por ese motivo su cuenta fue trasladada a una agencia externa de cobros. A lo que habría que adicionar que no se logra identificar en el presente expediente administrativo que mi representada hubiese llamado de manera intimidadora o amenazante a la madre, padre de la hermana de (NOMBRE 1) o a alguno*



de sus familiares en relación con su cuenta pendiente con BETO. Además, de la prueba aportada junto con su denuncia y de lo que el mismo señor (**NOMBRE 1**) manifiesta, la responsable de hacer las llamadas y mensajes considerados como hostigadores por el denunciante, es la empresa Gesel, mediante (**NOMBRE 3**) y (**NOMBRE 6**). (...). Además, presenta aclaraciones previas que consisten en alegar falta de interés actual, ya que indica que su representada incluyó una nota dentro del perfil del cliente en la que se indica que únicamente se puede contactar al señor (**NOMBRE 1**) a su número celular y/o a su dirección de correo electrónico personal (según prueba número cuatro), falta de legitimación activa del denunciante, por cuanto señala que Beto contactó al deudor durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020, a efectos de preguntar sobre el estado de morosidad y que, en enero de 2020 se llamó en tres ocasiones a la señora (**NOMBRE 5**), quien fue aportada como referencia por parte del deudor al momento de contraer el préstamo. Asimismo, manifiesta que en dichas llamadas la señora (**NOMBRE 5**) indicó no conocer al señor (**NOMBRE 1**), por lo que su representada no la volvió a contactar. Para lo cual adjunta pantallazos del sistema interno uContact en el que se registra en la cuenta del denunciante que BETO únicamente llamó al deudor y en tres ocasiones esporádicas a su tía, pero señala que no existen llamadas realizadas a otras personas, como a su madre o al padre de su hermana (según prueba número cinco) y falta de legitimación pasiva de BETO, en donde alega que el señor (**NOMBRE 1**) manifiesta en su denuncia que quien cometió las conductas amenazantes e intimidadoras es “Gesel Centro de Soluciones de Negocios (GESEL ABOGADOS) (GRUPO GESEL)”, pero debido a que no se pudo notificar el traslado de la denuncia a dicho Bufete, se incluyó dentro de la denuncia a Beto le Presta, por lo que considera que su representada no debió ser parte de este proceso, ya que se le atribuyen conductas que no son imputables a Beto por ser ajenos a éste y no es posible referirse a estas. En razón de lo anterior, solicita se releve de toda responsabilidad a Beto le Presta, por las supuestas conductas denunciadas por el señor (**NOMBRE 1**).

Es importante aclarar al denunciante que, dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales ante terceros, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, 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. (...). 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. (...)**”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer ni determinar si ha existido algún tipo de intimidación, hostigamiento o acoso por parte de la denunciada, ni tampoco nos compete conocer ni resolver sobre asuntos relacionados con el pago o cancelación de la deuda. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos asuntos. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas que constan dentro del expediente administrativo, se logra demostrar que efectivamente el señor (**NOMBRE 1**), mantenía una deuda pendiente en cobro con la empresa Beto le Presta, tal y como él mismo lo señala en su denuncia y lo reafirma la denunciada, motivo por el cual, en fecha 10 de julio de 2020, Beto le Presta realizó el traslado de dicha cuenta morosa a una



agencia externa de cobros, según lo manifiesta el representante de la entidad denunciada en su informe. Asimismo, se demuestra que el traslado de los datos del denunciante a dicha agencia de cobros, fue autorizado por éste, mediante autorización brindada en el contrato de préstamo firmado en fecha 27 de febrero de 2018, según consta en documento aportado por la denunciada adjunto a su informe. Además, se comprueba que en efecto, la señora (**NOMBRE 3**), colaboradora de la empresa Gesel Abogados, envió mensajes de texto, haciendo gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta, al señor (**NOMBRE 1**), tal como consta en los mensajes que se incluyen en los folios 10 al 17 del expediente administrativo y, finalmente, se comprueba que el número de teléfono (**NUMERO 3**), le pertenece a la señora (**NOMBRE 4**), con base en consulta del recibo telefónico aportada por el denunciante que rola a folio 19 del expediente administrativo. En otro orden de ideas, según las pruebas aportadas por el denunciante, no se logra comprobar que Grupo Gesel ni Beto le Presta, hayan enviado mensajes de texto, mensajes vía whatsapp o realizado llamadas telefónicas a terceras personas (familiares) del denunciante, para realizar gestión de cobro de la deuda a su nombre. Al respecto, se aclara al denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según indica en el artículo 60 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que, sobre el particular, señala: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: **a) Nombres, apellidos y calidades del titular o denunciante; b) Nombre del dueño o responsable o de la base de datos o bien cualquier elemento que permita identificar al denunciado; c) Hechos en que se funde la denuncia expuestos uno por uno, enumerados y bien especificados, en forma clara y precisa; d) Copia de la solicitud del ejercicio de derechos que corresponda, así como copia de los documentos anexos para cada una de las partes, de ser el caso; e) Documento en que conste la respuesta a su gestión, de ser el caso; f) En el supuesto en que impugne la falta de respuesta, deberá acompañar una copia en la que conste el acuse o constancia de recepción de la solicitud del ejercicio de derechos; g) Las pruebas documentales o pertinentes; **h) Pretensión que formule; i) Señalamiento de medios para recibir notificaciones; j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), por lo tanto, es su deber como denunciante aportar toda la prueba que fundamente su pretensión. Por su parte, también la Ley No. 6227, Ley General de la 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 tuvieren, 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.**”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “**La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).**

Ahora bien, con relación a las excepciones previas presentadas por la denunciada, se procede a dar respuesta a cada una de éstas de seguido. Sobre la falta de interés actual, en donde alega que su



representada incluyó una nota dentro del perfil del cliente en la que se indica que únicamente se puede contactar al señor (**NOMBRE 1**) a su número celular y/o a su dirección de correo electrónico personal (según prueba número cuatro), en primer lugar, se aclara que las pruebas aportadas no se enumeran y no referencian claramente a cuál hecho se refiere o pretenden demostrar. En este caso, no se observa dentro de las pruebas aportadas que se haga dicha indicación. No obstante, se observa, según el documento que consta en el folio 42 del expediente, que la empresa cuenta con el siguiente correo electrónico: ([CORREO 1](#)), la cual es una cuenta empresarial y no es una cuenta de uso personal, razón por la cual, ésta no puede ser utilizada por la empresa Beto le Presta, ni por ninguna otra empresa para hacer gestión de cobro, únicamente se debe utilizar la cuenta de correo de uso personal registrada en dicho documento: ([CORREO 2](#)). Esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobros, así se ha indicado: “(...) Considera esta Agencia 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 de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, 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 la denunciada al lugar de trabajo de la 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 a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional. (...)”. Así las cosas, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por tal motivo, deberá eliminarse la cuenta del (**INSTITUCION 1**) de la base de datos de la denunciada como medio de contacto del señor (**NOMBRE 1**). Sobre la falta de legitimación activa del denunciante, señala la denunciada que Beto contactó al deudor durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020, a efectos de preguntar sobre el estado de morosidad y que, en enero de 2020 se llamó en tres ocasiones a la señora (**NOMBRE 5**), quien fue aportada como referencia por parte del deudor al momento de contraer el préstamo. Asimismo, manifiesta que en dichas llamadas la señora (**NOMBRE 5**) indicó no conocer al señor (**NOMBRE 1**), por lo que su representada no la volvió a contactar. Para lo cual adjunta pantallazos del sistema interno uContact en el que se registra en la cuenta del denunciante que BETO únicamente llamó al deudor y, en tres ocasiones esporádicas a su tía, pero señala que no existen llamadas realizadas a otras personas, como a su madre o al padre de su hermana (según prueba número cinco). Es menester recordar y hacer un llamado de atención a la empresa Beto le Presta, ya que, son reiterados los casos en que se presentan este tipo de actuaciones contrarias a la ley. Debe quedarle claro a la empresa denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de **solicitar números telefónicos de referencias, es una acción contraria a la Ley N°**



**8968**, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del debido consentimiento informado. Sobre la falta de legitimación pasiva de BETO, en donde alega que el señor (**NOMBRE 1**) manifiesta en su denuncia que, quien cometió las conductas amenazantes e intimidadoras es “Gesel Centro de Soluciones de Negocios (GESEL ABOGADOS) (GRUPO GESEL)”, pero debido a que no se pudo notificar el traslado de la denuncia a dicho Bufete, se incluyó dentro de la denuncia a Beto le Presta, por lo que considera que su representada no debió ser parte de este proceso, ya que se le atribuyen conductas que no son imputables a Beto por ser ajenos a éste y no es posible referirse a estas. Se aclara que, aunque no se logró demostrar por parte del denunciante con las pruebas ofrecidas, que existiera alguna conducta contraria a la Ley No. 8968, por parte de la denunciada propiamente sobre los hechos denunciados, lo cierto es que, de los mismos argumentos vertidos en el informe presentado por esa empresa, si se desprende que existieron actuaciones que implican un mal uso y tratamiento de los datos personales del señor (**NOMBRE 1**), en cuanto a la gestión de cobro realizada ante la señora (**NOMBRE 5**) (tía del denunciante) y al almacenamiento de la cuenta de correo electrónico del trabajo del denunciante dentro de su base de datos. Resulta de suma importancia recordar a Beto le Presta, que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial, deben respetar el derecho a la autodeterminación informativa, toda vez que, son recurrentes las denuncias presentadas por los ciudadanos contra esa empresa por este tipo de situaciones. Se reitera que, que para utilizar un medio de contacto de una persona ajena a la relación contractual que posee con el deudor, debe necesariamente contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, de conformidad con lo indicado en la citada Ley No. 8968 en su artículo 5, que 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. 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.** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, el Reglamento a la citada Ley, señala 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. (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).*

Vistos los argumentos de ambas partes, se tiene que efectivamente la empresa denunciada realizó gestión de cobro ante un tercero (la tía del denunciante) y, además, almacenó un correo electrónico empresarial, es decir que no es de uso personal; lo cual a todas luces violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al Principio de Adecuación al Fin, que señala el artículo 6. **Principio de calidad de la información**, inciso 4 de la Ley No. 8968 que reza: **“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. (...)”. Lo anterior, por cuanto, se entiende que si bien, el dato del lugar de trabajo del denunciante pueda resultar necesario para establecer la relación comercial que existe o existía entre ambas partes, el mismo no puede ser utilizado para realizar gestión de cobro, ya que ésta solo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto se realice a los medios de contacto personales del deudor. En igual sentido, la práctica de solicitar a sus clientes “referencias” y contactarlos para hacer gestión de cobro, resulta precisamente una violación a su derecho de autodeterminación informativa, así como de estas terceras personas no relacionadas con dicha deuda, quienes no han brindado su consentimiento informado para ser localizados para tal fin. Debe quedarle claro a la empresa denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los únicos datos personales que corresponde utilizar para contactar a los deudores para hacer gestión de cobro, son sus **números telefónicos personales (habitación y celular) y correo electrónico de uso personal**, no así, los números telefónicos o correos electrónicos de familiares, lugar de trabajo o terceras personas, se reitera que éstos no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los





titulares de esos datos personales, y dicha la práctica de resulta contraria a la referida Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes autoricen su uso y tratamiento, por medio del consentimiento informado respectivo. Por todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **BETO LE PRESTA**. Finalmente, en cuanto a la denuncia presentada contra la empresa **GESEL**, no se aporta documentación por parte del denunciante que demuestre que dicha empresa haya enviado mensajes de texto, mensajes vía whatsapp o realizado llamadas telefónicas a terceras personas (familiares), para hacer gestión de cobro de la deuda del señor (**NOMBRE 1**), por lo tanto, se declara sin lugar la denuncia contra dicha entidad.

### **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**.
- 2-** Se advierte a **BETO LE PRESTA**, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en actuaciones como las señaladas y analizadas en esta resolución, además, se ordena suprimir el correo del (**INSTITUCION 1**) registrado en su base de datos, del señor (**NOMBRE 1**). Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.
- 3-** Se declara **SIN LUGAR** la denuncia contra la empresa **GESEL**, toda vez que el denunciante no aporta documentación que demuestre un mal uso o tratamiento de sus datos personales por parte de dicha entidad.
- 4-** 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**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

**Máster Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez