



EXPEDIENTE N° 068-05-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 158-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:30 horas del 09 de febrero de 2023. 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 15 de mayo de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra de **BETO LE PRESTA y GRUPO GESEL** cuya pretensión es “1-Llamen a preguntar por una persona a la cual no pertenece ni ha pertenecido mi número celular. 2- Llamaron a mi lugar de trabajo buscando a mi hermana; quien la persona que tiene la deuda. 3- Yo no he firmado ningún pagara (sic); no son (sic) codeudora; no soy fiadora; ni fui referencia de ningún crédito que se encuentre en estado de pendiente...”. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **360-2020** de las 11:15 horas del 16 de junio de 2020, se le previene a la denunciante que aporte un documento idóneo con el que demuestre la titularidad de su número telefónico. Dicha resolución se le notificó al accionante en fecha 25 de junio de 2020. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 08 de julio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presenta un documento con el cual cumple con lo prevenido mediante la resolución N°**360-2020** mencionada. (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **437-2020** de las 14:05 horas del 19 de agosto de 2020, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo, con relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. Dicha resolución se notificó a Beto le Presta en fecha 17 de noviembre de 2020. (Visible a folios del 11 y 16 del Expediente Administrativo).
5. Que, en fechas 23 de setiembre, 28 de octubre y 17 de noviembre de 2020, se acudió a notificar a Grupo Gesel en la dirección “*Barrío Escalante, av5, calle 25 y 29, #2538*”, sin embargo, en dicha dirección no se logra ubicar al denunciado. (Visible a folios 13, 14 y 17 del Expediente Administrativo).
6. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, vía correo electrónico, en fecha 20 de noviembre de 2020, suscrito por el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo de Gente más Gente S.A. responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**437-2020** mencionada. (Visible a folios 18 al 23 del Expediente Administrativo).
7. Que mediante resolución N°**655-2020**, de las 08:00 horas del 08 de diciembre de 2020, siendo que no se ha logrado notificar a Grupo Gesel en la dirección previamente aportada, se previene a la denunciante aportar una nueva dirección física exacta de donde notificar a Grupo Gesel. Dicha resolución se le previene a la denunciante en fecha 16 de diciembre de 2020. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).
8. Que, mediante resolución N°**322-2021**, de las 09:48 horas del 05 de agosto de 2021, se archiva el procedimiento en lo que corresponde a Grupo Gesel, en razón del incumplimiento de la



resolución N° 655-2020 supra indicada, se ordena continuar con el procedimiento en lo que corresponde a Beto le Presta. Dicha resolución se le notificó a la accionante en fecha 09 de agosto de 2020. (Visible a folios 26 y 27 del Expediente Administrativo).

9. 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de mayo de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra de **BETO LE PRESTA y GRUPO GESEL** cuya pretensión es “(...) *Por tanto pido que los siguientes datos personales sean eliminados de las bases de datos de la empresa Beto le presta; Gesel abogados; y cualquier otro medio que Beto le presta use para realizar sus cobros. Ya que ninguno de las siguientes personas ha tenido una relación contractual; de préstamo, codeudor, fiador, o referencia para ningún trámite con dichas empresas. Nombre: [NOMBRE 1], Cédula [NÚMERO 1], Teléfonos [NÚMERO 2]; número de oficina [NÚMERO 3] y cualquier otro que pertenezca a la central telefónica [NÚMERO 4]. Nombre: [NOMBRE 3], Cédula [NÚMERO 5], Teléfono: [NÚMERO 6] Nombre: [NOMBRE 4], Cédula [NÚMERO 7]; Telefono: [NÚMERO 8]*”. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).

2- Que el número [NÚMERO 9] pertenece a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).

3- Que en las bases de datos de Beto le Presta constaba el número de teléfono de la señora [NOMBRE 1] en razón de que fue aportado como “referencia”. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).

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

1- Que los mensajes de texto que aporta la señora [NOMBRE 1] hayan sido remitidos por Beto le Presta.

2- Que Beto le Presta haya realizado llamadas a la denunciante por la deuda de un tercero.

3- Que Beto le Presta posea el consentimiento informado de las terceras personas que mantiene como “Referencias Personales” en sus bases de datos.

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: 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 en lo tocante a los datos personales de la señora [NOMBRE 1], donde la misma manifiesta que se



le ha realizado gestión de cobro por la deuda de una tercera persona. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, esto en razón de que como se ha indicado líneas arriba, al momento de interposición de la denuncia la señora [NOMBRE 1] posee un interés actual para interponer las presentes diligencias, por lo que esta Agencia está en la obligación de conocer por el fondo la presente denuncia, así las cosas, se rechazan de plano las excepciones interpuestas por el denunciado.

IV.SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] que le llaman para preguntar por una persona a la cual no pertenece ni ha pertenecido su número de celular, además de que llamaron a su lugar de trabajo intentando contactar a su hermana, quien es la persona que al momento de la denuncia tenía la deuda. Expone que no es codeudora, ni referencia, ni fiadora y tampoco ha firmado ningún pagaré, por lo que se rehúsa a recibir llamadas cobratorias. Indica que ya le había señalado al denunciado que si continuaban las llamadas se iba a realizar una denuncia. Señala Beto le Presta que, de una revisión detallada de sus sistemas se logró determinar que cuenta con el número telefónico de la denunciante en razón de que la deudora, la señora [NOMBRE 5] aportó la información como referencia, sin embargo, rechaza los hechos, toda vez, que de la prueba aportada, la misma se refiere a Grupo Gesel y no a Beto, por lo que, no le es posible referirse a los hechos que no le son propios, por lo que rechaza que le haya realizado llamadas para amenazarla y cobrarle la deuda de su hermana. Reitera que de las pruebas aportadas no se desprende que se hayan realizado llamadas de parte de Beto para realizar la gestión de cobro, por lo que considera que no ha contravenido ninguna norma relacionada con la materia de protección de datos. Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la documentación que aporta la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Beto le Presta, por infracción a la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ya que dicha prueba no permite determinar que sea el denunciado, quien ha remitido los mensajes de texto que se han aportado al expediente como elementos de prueba. El reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: **“Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”** (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de 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.”** Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: **“41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”**. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien arguya cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que



indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido. Sin embargo, Beto le Presta en su informe adjunta como prueba hoja que indica “Información del Cliente”, en el que claramente se visualiza la información de números de teléfonos móviles de la denunciante, señora [NOMBRE 1], que rola a folio 23, se desprende que además de mantener datos personales de la denunciante, cuentan con datos personales de una tercera persona llamada [NOMBRE 6], con indicación de referencia; llama poderosamente la atención, que una empresa que entre sus actuaciones debe dar tratamiento a datos personales, ignore, que las referencias “NO EXISTEN”, ya que para contar con los datos de un tercero a la deuda, llámese hermana, madre, hijo o bien amigo, es un deber de la persona que solicita los datos de contar con el consentimiento informado del titular del datos, y este señalamiento, no es algo que pueda alegar los representantes de BETO LE PRESTA no tener claro, ya que su rubro de operaciones, o sea empresa dedicada a dar créditos, le corresponde conocerlo y aplicarlo de forma proactiva, y en el presente caso no se aportar prueba alguna por parte de la denunciada, que permita demostrar que cuenta con el consentimiento informado de estas personas, para poder mantenerlas en su base de datos, señala la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968 indica en su artículo 5, “**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 puedan 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.”. Según lo indicado por el denunciado, mantiene los datos personales de la denunciante como referencia en sus bases de datos, y de la prueba aportada se desprende que efectivamente constan datos personales de dos terceras personas ajenas a la deuda, no cabe duda que tal práctica contraviene lo indicado por la Ley No.8968, 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. Si bien es cierto, dentro del expediente administrativo no consta prueba que logre demostrar que Beto le Presta realizó las conductas, fue el mismo denunciado quien sin el previo consentimiento informado transfirió los datos personales de la denunciante a terceros para que realizaran la gestión de cobro correspondiente, lo cual contraviene lo estipulado por la Ley No.8968. No es de recibo para esta Agencia el alegato del denunciado de no tener responsabilidad por el tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante que realizan estos terceros 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 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, amigos o lugar de trabajo no pueden ser usados para ese tipo de gestión. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, por lo que se le ordena a Beto le Presta suprimir toda la información de la señora [NOMBRE 1] y de la señora [NOMBRE 2] de sus bases de datos, lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la denunciante como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE**.

POR TANTO

- 1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA**.
- 2-** Se ordena a **BETO LE PRESTA** suprimir toda la información de la señora [NOMBRE 1] y de la señora Sancho Zúñiga de sus bases de datos, lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la denunciante como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**.
- 3-** 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**. -

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora