



EXPEDIENTE: 082-06-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 184-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:30 horas del 24 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 remitido a esta Agencia en fecha 02 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **BETO LE PRESTA** cuya pretensión es: “*Necesito que por favor se detenga el acoso a mis familiares*”. (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°594-2020 de las 08:30 horas del 18 de noviembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 04 de diciembre de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°594-2020 supra indicada. (Visible a folios 21 al 33 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 02 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **BETO LE PRESTA** cuya pretensión es: “*Necesito que por favor se detenga el acoso a mis familiares*”. (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que un tercero ha remitido al correo electrónico [[CORREO 1](#)], que corresponde lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] información sobre la deuda que posee la misma con Beto le Presta. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que Beto le Presta transfirió los datos de la cuenta de la señora [NOMBRE 1] a un tercero para que se realizara la gestión de cobro correspondiente (visible a folio 22 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:



- 1- Que el denunciado haya contactado a familiares de la señora [NOMBRE 1] en razón de su deuda.
- 2- Que Beto le Presta cuente con el consentimiento informado de la señora [NOMBRE 1] para transferir sus datos personales a una agencia de cobro externa.

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 señala Beto le Presta que la empresa que ha contactado a la denunciante es una empresa contratada por el denunciado para que esta realice gestiones de cobro por deudas que no han sido honradas, y siendo que este tercero realiza un inadecuado tratamiento de datos personales, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizó 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 la denunciante manifiesta que se han estado contactando a terceras personas en razón de una deuda que posee la misma con el denunciado, por lo tanto, es evidente que la señora [NOMBRE 1] posee un interés legítimo para interponer las presentes diligencias. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1] en su escrito que a la fecha de interposición de la denuncia poseía una deuda con Beto le Presta, señala que el denunciado intentó cobrar la deuda por medio de gestiones y bufetes los cuales llaman a terceras personas para ejercer gestión de cobro, por lo que solicita se exija dar fin a las llamadas y mensajes a estos terceros y estar amenazándole por una deuda considera prescrita. Por otro lado, señala Beto le Presta en su informe que en sus bases de datos la señora [NOMBRE 1] contaba al momento de la denuncia con una deuda sin cancelar, por lo tanto, en el año 2013 trasladó la cuenta a una agencia de cobro externa. Indica que no acepta que sea Beto le Presta quien ha realizado contactos con terceras personas, reiterando que la cuenta se trasladó a una agencia externa desde el año 2013 por lo que es esta y no Beto le Presta quien ha realizado los contactos, por lo que no le constan los hechos y no le es posible referirse a los mismos. Expone que las conductas a las que hace referencia la denunciante no encajan dentro de los protocolos ni las políticas que tiene Beto le Presta para la gestión de las cuentas de los clientes. Finaliza indicando que en sus bases de datos no constan datos relacionados con el lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].



Se aclara a la señora [NOMBRE 1] que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales o bien a los de terceras personas, todo lo concerniente a la deuda que mantiene o mantuvo con Beto le Presta sea que esté prescrita o no, no será tomado en cuenta en razón de que no versa estrictamente sobre datos personales, y las competencias propias de la Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. 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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”** (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo. 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 en su informe que consta en folio 22 del Expediente Administrativo han indicado en el hecho tercero y reiterado en el hecho cuarto que trasladó la cuenta de la señora [NOMBRE 1] a una agencia externa desde el año 2013 la cual ha realizado gestión de cobro al lugar de trabajo de la denunciante, situación que ha señalado reiteradamente esta Agencia, que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobro; en tal sentido, se ha indicado que: *“(…) 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. (...)". Recordemos que quien recolecta o solicita datos personales a un titular, en razón de una relación, en este caso una relación comercial, y se los transfiere a otra entidad, para lo que sea, primero debe de haber informado a ese titular a la hora de ceder los datos que existe esa posibilidad, y además esa entidad que solicito los datos es co-responsable del tratamiento o uso que se dé a los mismos. De conformidad con lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta ilógico e improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio.

Por otra parte, si bien es cierto las conductas en si no le son imputables a Beto le Presta, el mismo como recopilador inicial de la información posee responsabilidad por el uso que le den a los datos personales los terceros que contrate para que realice un servicio, por lo tanto, el indicar que no poseen responsabilidad por la mala utilización de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] por parte de CR Collectors, debe de quedar claro al denunciado que toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 14 lo siguiente: "**Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: "**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.**" (Resaltado no es del original). 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.”.* Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** *Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”* Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: **“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...).”** Por lo tanto, el alegato de Beto le Presta de que no tienen responsabilidad por el mal uso de los datos personales de la denunciante que realiza CR Collectors en su gestión de cobro no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es en este caso en concreto es Beto le Presta, por lo que es éste el 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 del mismo, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales, situación que no ha quedado demostrada por el aquí denunciado. Así las cosas,



siendo que es evidente que el tercero contratado por Beto le Presta a realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] se le ordena al denunciado que rectifique los datos personales de la misma ante el tercero contratado y que este se limite únicamente a realizar gestión de cobro a los medios personales de la denunciante. 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. **NOTIFÍQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 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 ordena a **BETO LE PRESTA** rectificar los datos personales de la señora [NOMBRE 1] ante el tercero contratado y que este se limite únicamente a realizar gestión de cobro a los medios personales de la denunciante.
- 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