



**EXPEDIENTE: 137-07-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 245-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 8:30 horas del 14 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** (en adelante **Beto le Presta**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de julio de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **Beto le Presta**, en la cual alega que la entidad denunciada le ha enviado mensajes y realizado llamadas telefónicas a su número de teléfono celular (**CELULAR 1**) para hacer gestión de cobro de una deuda de un familiar. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **376-2021** de las 9:45 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene al denunciante presentar el formulario de denuncia en forma física o firmado digitalmente, así como copia de su cédula de identidad, señalar una dirección física exacta para notificar al denunciado, la resolución de admisibilidad y traslado de cargos en el momento procesal oportuno, adecuar los hechos de su denuncia, en donde indique expresamente el mal uso de sus datos personales y por último demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que están enviando mensajes y haciendo llamadas, tal como recibo de pago de teléfono o comprobante de la compañía que presta el servicio. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 16 de setiembre del 2021. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de correo electrónico de fecha 21 de setiembre de 2021, el denunciante presenta la documentación solicitada en la resolución antes dicha. (Visible a folios 07 al 12 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **416-2021** de las 10:00 horas del 28 de setiembre 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 22 de octubre de 2021. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 27 de octubre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Beto le Presta. (Visible a folios 16 al 26 del Expediente Administrativo).
6. 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 el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número de teléfono (**CELULAR 1**). (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor (**NOMBRE 1**) recibió un mensaje de texto de CR Collector, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de su hermano el señor (**NOMBRE 3**). (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).
3. Que el señor (**NOMBRE 3**), hermano del denunciante, tiene una deuda con Beto le Presta. (Visible a folios 18 y 26 del Expediente Administrativo).

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

1. Que los números de teléfono (**TELÉFONO 1**), (**TELÉFONO 2**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**), le pertenezcan a la empresa Beto le Presta.
2. Que el mensaje de texto enviado y las llamadas recibidas por el denunciante, hayan sido realizadas por Beto le Presta.

**III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS:** Respecto a la **Falta de Interés Actual:**

Alega la denunciada que, pese a no haber incurrido en las faltas denunciadas en el presente procedimiento, esa empresa procedió a trasladar la cuenta del señor (**NOMBRE 3**) a un buzón especial, a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente del hermano del denunciante, sean manejadas por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, para lo cual adjunta como medio de prueba impresión de imagen para demostrar el traslado de dicha cuenta al buzón interno de Beto le Presta. Sobre el particular, la misma se rechaza de plano, por cuanto, según se desprende de la denuncia, si existe un interés del denunciante, en torno a los datos personales que, en apariencia podrían constar en las bases de datos de la empresa Cr Collectors, quien realiza gestión de cobro de deudas en nombre de Beto le Presta, y que se deriva de la relación comercial que existe entre el señor (**NOMBRE 3**) y la entidad denunciada. Sobre la **Falta de Legitimación Activa:** Manifiesta la denunciada que, según la prueba aportada a los autos, su representada logra comprobar que no tiene ningún número, información o punto de contacto que guarde relación con el denunciante, ya que incluso en el perfil de su cliente el señor (**NOMBRE 3**), no existe registro del número del señor (**NOMBRE 1**). Al respecto cabe indicar que la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales 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, regulado en el artículo 24 de la ley citada: **“ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhav, 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, en apariencia se ha realizado un mal uso de sus datos personales, al ser contactado a su número de teléfono celular, para hacer gestión de cobro de una deuda de un tercero con Beto le Presta; razón por la cual, se rechaza la excepción incoada. Finalmente, respecto a la **Falta de Legitimación Pasiva:** La denunciada señala que su representada nunca debió haber sido parte de este proceso, toda vez que, de la misma prueba



aportada por el denunciante, se comprueba que los mensajes de texto haciendo gestión de cobro de la deuda de su hermano fueron enviados por CR Collectors y no por Beto le Presta, razón por la cual dicha conducta no puede ser atribuida a esa empresa. 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, se aclara que, nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención, a quién a su entender, es la entidad que está incurriendo en la falta. En ese sentido siendo que la empresa CR Collectors 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 realizó la recopilación de los datos personales y quién, 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 en la Ley No. 8968 y su Reglamento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada.

**IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **Beto le Presta**, lo siguiente: “(...) 1-La empresa Beto te presta (Gente más Gente) utilizando el nombre ficticio Consorcio Jurídico CR Collector llaman o mensajean a mi celular (**CELULAR 1**) para hacer presión e indicando que José Pablo Lobo Barrantes tiene una deuda con ellos. Aclaro que dicha deuda **NO** está a mi nombre ni soy fiador. 2-Recibo llamadas constantes a mi celular (**CELULAR 1**) de los números (**TELÉFONO 1**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**) con una grabación que dice “(**NOMBRE 3**) comuníquese a nuestro despacho Consorcio Jurídico CR Collector” (captura de pantalla adjunta). 3-Recibo mensajes por Whatsapp a mi celular (**CELULAR 1**) del número (**CELULAR 3**) con un mensaje que dice lo siguiente: (**NOMBRE 3**) necesitamos que se comuniquen a nuestro despacho Consorcio Jurídico CR Collector, tenemos un pendiente que resolver con su persona, para mayor información comuníquese al (**TELÉFONO 2**) o al (**CELULAR 2**). (captura de pantalla adjunta)”. Por tal motivo, en su pretensión solicita: “(...) 1-Solicito a la empresa Beto te presta (Gente más Gente) que desista de contactarme por ningún medio electrónico o servicio celular (a nombre de (**NOMBRE 1**) cédula (**CEDULA 1**)) con el fin de ejercer presión para cobrar una deuda que claramente no está a mi nombre, ya sea directamente o a través de terceros, ya sean Consorcios Jurídicos ficticios o cualquier otro servicio de cobro o call center contratados por Gente más Gente. 2- Solicitó a la empresa Beto te presta (Gente más Gente) que borre de su base de datos toda la información de contacto concerniente a mi persona (**NOMBRE 1**) cédula **CEDULA 1**, y que en el futuro no me contacten para cobrar deudas de terceros y mucho menos para ofrecerme préstamos de su empresa. (...)”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Gente más Gente S.A. (Beto le Presta), indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **SEGUNDO:** El denunciante fundamenta su denuncia, en supuestas acciones que fueron ejecutadas por Consorcio Jurídico CR Collectors. Inclusive, en su denuncia el señor (**NOMBRE 1**), indica expresamente que **BETO**, utilizando el nombre ficticio Consorcio Jurídico CR Collectors, lo llama y le envía mensajes por una deuda que no es suya. Se adjunta con la presente contestación, certificación registral que comprueba que Cr Collectors no es un nombre ficticio, pues cuenta con la cédula jurídica número 3-101-714275 y se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Personas Jurídicas bajo la sociedad Ansawey S.A. (**VER PRUEBA**



**NÚMERO DOS). TERCERO:** *CR Collectors no es una empresa que pertenezca al Grupo Gente (grupo financiero a la que pertenece la marca Beto) y por lo tanto no se le puede imputar a mí representada las acciones denunciadas por el señor (NOMBRE 1). CUARTO:* en su denuncia el señor (**NOMBRE 1**) solicita que **BETO** borre de su base de datos toda la información de contacto concerniente a su persona y que en el futuro no lo contacten para cobrar deudas de un tercero y tampoco para ofrecerle préstamos. **QUINTO:** *Manifiesta el denunciante que mi representada lo llama a su celular (**CELULAR 1**), desde los números (**TELÉFONO 1**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**), con una grabación que le indica que debe ponerse en contacto con Consorcio Jurídico CR Collectors. Se aporta con la presente la imagen del nuestro sistema interno uContact en el que consta que mi representada no tiene ningún registro de llamadas realizadas al número del denunciante. A lo que habría que adicionar, que los números de teléfono (**TELÉFONO 1**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**), no pertenecen a **BETO**. (VER PRUEBA NÚMERO CUATRO). **SEXTO:** *Continúa manifestando el denunciante que recibe textos por Whatsapp del número (**CELULAR 3**) con un mensaje que le indica que se debe comunicar al Consorcio Jurídico CR Collectors. Lo cual tampoco puede ser atribuido a mi representada por cuanto dicho número no pertenece a **BETO** ni tampoco mi representada tiene registro alguno que, si hubiese contactado a ningún número del teléfono del denunciante, por lo que el **BETO** no pudo haberle enviado mensajes de Whatsapp. Además, dichos mensajes y también las llamadas que denuncia el señor (**NOMBRE 1**), le indican que se ponga en contacto con CR Collectors, empresa que no pertenece a mi representada ni al Grupo Gente. Para referirme a los puntos anteriores, numerales del Segundo al Sexto, se procede a indicar que, en primer término, el denunciante es hermano del señor (**NOMBRE 3**), quién es deudor de **BETO**. No obstante, de una revisión de los registros en nuestro sistema, mi representada no tiene dentro de sus registros internos ningún dato o número de contacto que pertenezca al señor (**NOMBRE 1**) (VER PRUEBA NÚMERO TRES). No obstante, con la documentación que se adjunta, se logra comprobar que, en el perfil del hermano del denunciante, de nombre José Pablo Lobo Barrantes, no se encuentra registro del número de teléfono del señor (**NOMBRE 1**) (**CELULAR 1**), ni tampoco hay ningún dato registrado que pertenezca al denunciante. (VER PRUEBA NÚMERO TRES). Mi representada procedió a revisar el perfil del cliente (**NOMBRE 3**), quien como ya se indicó, es hermano del denunciante y en dicho perfil tampoco consta información del recurrente. Por lo que ninguno de los mensajes y/o llamadas que denuncia el señor (**NOMBRE 1**) pudieron ser realizadas por mi representada. A todo lo anterior, debe sumarse también de una revisión de los registros de llamadas de nuestro sistema interno uContact tampoco existe registro de que mi representada hubiese realizado ninguna llamada al número del denunciante. Ejemplo de ello es que el señor (**NOMBRE 1**) aporta, con su denuncia, imágenes de mensajes en los que se le comunica que se ponga en contacto con el Consorcio Jurídico CR Collectors, lo cual reitera que mi representada no incurrió en ninguna de las supuestas llamadas y mensajes acosadores que fueron enviados al denunciante. (...)*". En razón de lo anterior, solicita que se releve de toda responsabilidad a Beto le Presta, de cualquier reclamo relacionado con supuestas conductas contra el derecho a la intimidad y autodeterminación informativa del señor (**NOMBRE 1**). De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar que el señor Lobo Barrantes es el titular del número de teléfono (**CELULAR 1**), según se desprende del comprobante de recibo telefónico aportado por el denunciante que rola al folio 10 del expediente. Asimismo, se comprueba que el señor (**NOMBRE 1**) recibió un mensaje de texto por parte de CR Collector, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de su hermano el señor*





(**NOMBRE 3**), esto con base en la imagen con mensaje de texto aportado por el denunciante visible al folio 12 del presente expediente administrativo. Y, por último, se tiene por demostrado que el señor (**NOMBRE 3**), hermano del denunciante, tiene una deuda con Beto le Presta, esto según lo manifestado por la misma empresa denunciada en su informe y la imagen del perfil del mismo aportada por la misma entidad, que rola al folio 26 del expediente administrativo. No obstante, lo anterior, no se logra comprobar por parte del denunciante que los números de teléfono (**TELÉFONO 1**), (**TELÉFONO 2**), (**CELULAR 2**), (**CELULAR 3**), le pertenezcan a la empresa Beto le Presta, ni que el mensaje de texto enviado y las llamadas recibidas por el denunciante, hayan sido realizadas por Beto le Presta. Al respecto, se aclara al denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba al denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que sobre este particular establecen: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) **g) Las pruebas documentales o pertinentes;** (...) **j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia.** (...)” (**Artículo 68. Medios de prueba.** 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.** (...))” (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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por lo anteriormente expuesto, se declara sin lugar la denuncia interpuesta contra **GENTE MÁS GENTE S.A. (BETO LE PRESTA)**, sin embargo, se tiene por satisfecha la pretensión del señor (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que procedieron a trasladar la cuenta del señor (**NOMBRE 3**) a un buzón especial, a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente del hermano del denunciante, sean manejadas por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, y, además, señalan que no cuentan con datos personales del denunciante dentro de su base de datos. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**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 destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “**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.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al



original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que, a la fecha de contestación de la presente denuncia, procedieron a trasladar la cuenta del señor (**NOMBRE 3**) a un buzón especial, a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente del hermano del denunciante, sean manejadas por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, y, además, señalan que no cuentan con datos personales del denunciante dentro de su base de datos. 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.

### **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 **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A. (Beto le Presta)**.

**2-** No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión del señor (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, procedieron a trasladar la cuenta del señor José Pablo Lobo Barrantes a un buzón especial, a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente del hermano del denunciante, sean manejadas por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, y, además, señalan que no cuentan con datos personales del denunciante dentro de su base de datos.

**3-** Contra la presente resolución, 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**.

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García