

EXPEDIENTE: 138-07-2021-DEN

RESOLUCION N° 340-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:29 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE (BETO LE PRESTA)** (en adelante **Beto**) y **COBRO E INVESTIGACION CREDITICIA S.A.** (en adelante **COINCRE**).

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de julio de 2021, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE (BETO LE PRESTA)**, y de oficio, con base en la descripción de los hechos de la denuncia, esta Agencia decidió incorporar a la empresa **COINCRE**, en la cual el denunciante manifiesta que la empresa **COINCRE** ha realizado llamadas, enviado constantes mensajes y notificaciones judiciales falsas por medio de correo electrónico, a él, a familiares y a su patrono, haciendo acoso, amenazas y gestiones de cobro de una deuda que él mantenía con **BETO LE PRESTA**, y que ya canceló desde el año 2013, alega que actualmente no mantiene deuda alguna con esta empresa, y que por tal motivo, se ha dado un mal manejo de sus datos personales y una indebida manipulación de la información de las bases de datos por parte del denunciado, pues no ha brindado su autorización expresa para que éstos sean transferidos, ni para tenerlos y manejarlos, señala que los mensajes y llamadas han sido realizados desde los números de teléfono (**CELULAR 1**), (**CELULAR 2**), (**TELÉFONO 1**), (**CELULAR 3**), (**CELULAR 4**) y (**TELÉFONO 2**), que ha sido insistente en indicarle a **COINCRE** que él no cuenta con ninguna deuda pendiente con **BETO LE PRESTA**, sin embargo hacen caso omiso y continúan con los mensajes y llamadas. (Visible a folios 01 al 23 y 25 al 55 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resoluciones No. **397-2021** de las 14:30 horas del 16 de setiembre de 2021 y No. **527-2021** de las 12:10 horas del 19 de octubre de 2021, se le realizan prevenciones al denunciante a efecto de que aporte toda la prueba para demostrar los hechos denunciados, indicar el número telefónico al que han realizado llamadas y enviado mensajes de texto y demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al cual se han realizado llamadas o enviado mensajes de texto, por parte de la denunciada. (Visible a folios 48 y 56 del Expediente Administrativo).
3. Que en fechas 07 y 26 de octubre de 2021, se recibe la documentación solicitada al denunciante, en las resoluciones señaladas en el punto anterior. (Visible folios 50 al 55 y 58 y 59 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **534-2021** de las 11:30 horas del 27 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **BETO** y a **COINCRE**, a efecto de que brinden los informes sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a Beto en fecha 13 de enero de 2022 y a Coincre el 16 de febrero de 2022. (Visible a folios 60 al 63 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 18 de enero de 2022, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes indicada, por parte del señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Presidente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Beto. (Visible a folios 64 al 76 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 21 de febrero de 2022, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, por parte del señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado y Representante Legal de Coincre. (Visible a folios 77 al 80 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 el señor (**NOMBRE 1**), adquirió una deuda con Beto le Presta el 06 de julio del 2012. (Visible a folios 21 al 23, 45 al 47, 66, 74 vuelto y 75 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 12 de enero de 2021, se envió un correo electrónico al lugar de trabajo del denunciante, por parte de la empresa CR Collector, haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante. (Visible a folios 06 y 30 del Expediente Administrativo).
3. Que en fechas 23 de abril, 10 y 21 de mayo de 2021, se enviaron correos electrónicos a la cuenta de correo electrónico del denunciante por parte de Coincre y Cr Collector, para hacer gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 06 al 12 y 31 al 36 del Expediente Administrativo).
4. Que el denunciante ha recibido varios mensajes de texto realizando gestión de cobro de su deuda por parte de Beto le Presta, Cr Collectors y Gesel Abogados. (Visible a folios 13 al 20 y 50 al 54 del Expediente Administrativo).
5. Que el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número de celular (**CELULAR 5**). (Visible a folio 59 del Expediente Administrativo).
6. Que, desde junio del 2020, Beto le Presta, trasladó su cartera a una Agencia externa de Cobros, para que esta se encargara de realizar la gestión de cobro de la deuda del denunciante. (Visible a folio 66 frente y vuelto del Expediente Administrativo).
7. Que el denunciante firmó un contrato con Beto le Presta en fecha 06 de julio de 2012, en el que se dispuso la aceptación de la cesión del crédito a un tercero. (Visible a folios 66 frente y vuelto y 75 del Expediente Administrativa).
8. Que Beto le Presta, cuenta con dos números de teléfono (**TELEFONO 3**) y (**CELULAR 6**), como “referidos” es decir “terceros”, que se encuentran ligados a la cuenta del señor Rodríguez Araya, dentro de su base de datos. (Visible a folio 76 del Expediente Administrativo).
9. Que la empresa Coincre, realiza gestión de cobro de deudas de la empresa Beto le Presta. (Visible a folio 77 del Expediente Administrativo).
10. Que en fechas 23 de abril y 10 de mayo de 2021, se enviaron correos electrónicos al denunciante, por parte de la empresa Coincre, haciendo gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 09 y 11 del Expediente Administrativo).

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

1. A quién pertenecen o quiénes son los titulares de los números de teléfono (**CELULAR 7**), (**CELULAR 8**), (**CELULAR 9**), (**CELULAR 10**), (**TELEFONO 4**) y (**TELEFONO 5**), a los que supuestamente se enviaron mensajes de texto y realizaron llamadas telefónicas haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante con Beto le Presta.
2. Que los números de teléfono (**TELÉFONO 6**), (**TELEFONO 7**), (**TELEFONO 8**), (**TELEFONO 9**), (**TELEFONO 10**), (**TELEFONO 2**), (**TELEFONO 11**), (**CELULAR 4**), (**CELULAR 3**), (**CELULAR 1**) y (**CELULAR 2**), pertenezcan a Beto le Presta o a Coincre.
3. Que Beto le Presta o Coincre, hayan enviado mensajes de texto y realizado llamadas telefónicas a familiares o terceros no relacionados con la deuda del denunciante para hacer gestión de cobro.

4. Que Beto le Presta o Coincre, hayan enviado correos al lugar de trabajo del denunciante para hacer gestión de cobro de su deuda.
5. Que Beto le Presta, cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer el traslado o transferir los datos personales del denunciante a otras agencias externas de cobro, para que realicen gestión de cobro de su deuda.
6. Que Coincre, cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer uso de sus datos personales, para hacer gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta.
7. Que la deuda del denunciante con Beto le Presta, haya sido cancelada o declarada prescrita por una autoridad judicial.
8. Que el señor (**NOMBRE 1**) haya presentado solicitud formal para realizar la supresión de sus datos personales ante la empresa denunciada.

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES PREVIAS 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 1**) a un buzón especial, a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente del denunciante, sean manejadas únicamente por colaboradores de 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, constan en las bases de datos de las empresas Coincre, Cr Collectors y Gesel, quienes realizan gestiones de cobro de deudas en nombre de Beto le Presta, y que se deriva de la relación comercial que existe entre el señor (**NOMBRE 1**) 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 de terceras personas ajenas a la deuda del denunciante, que no sean el número de teléfono y dirección de correo electrónico del señor (**NOMBRE 1**), que según imagen del sistema de llamadas uContact, se desprende que en el año 2021, Beto le Presta no tuvo contacto alguno con el denunciante y que, a su parecer, no existe nexo de causalidad entre la conducta de su representada y la afectación a sus derechos a la intimidad y autodeterminación informativa. 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 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 el denunciante manifiesta que, en apariencia se ha realizado un mal uso de sus datos personales, al ser transferidos por Beto le Presta a otras agencias o entidades, sin contar con su autorización, y a su vez, éstas empresas realizan gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta, ante terceros; 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, llamadas telefónicas y correo electrónicos,

enviados, haciendo gestión de cobro de su deuda, fueron enviados por otras empresas 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 las empresas CR Collectors, Coincre y Gesel, inicialmente, son agencias externas contratadas por Beto le Presta, para que realicen gestión de cobro de 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 y, en el presente caso, la transferencia de los datos personales y quién, de manera proactiva y como co-responsables, tienen el deber y la responsabilidad de verificar que, estas entidades de cobro realicen 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. Sobre estas excepciones, este tema ya ha sido ampliamente discutido y desarrollado, y se encuentra superado para esta Agencia, razón por la cual, no resulta de recibo que esa empresa se siga manifestando bajo estos mismos términos.

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**, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(…) He recibido constantes mensajes con amenazas con origen desde Gesel, Coincre, CR Collectors (Todas relacionadas con Beto le Presta) en los que me dicen que van a quitarme bienes inmuebles y muebles, que ya están en el Juzgado de Cobro con la demanda para presentarla si no les pago, que me ofrecen descuentos, llaman a mis familiares, a otros números que no son mi número y les indican que ellos van a perder los bienes inmuebles y que si tienen carros también se los van a quitar, metiéndoles miedo, y diciéndoles que tienen 24 horas para cancelar si no se van a ir a la calle, etc, algunas veces yo mismo he tomado las llamadas y les he indicado que primero no les debo pues desde el 2013 les había cancelado lo que en su momento me indicaron e inclusive ellos saben que eso es correcto y tienen eso en sus registros, ahora tienen una cartera separada que han vendido a otros bufetes de abogados también y desde esos bufetes me llaman y me dicen que tengo que pagar nuevamente montos que ya les había pagado, siempre les indicé que no les debo nada, que con Beto le Presta ni con ninguna de sus afiliadas tengo deudas, muchas veces hasta en mensajes indican que debo una suma exorbitante, casi inventada, y que si les pagó un monto x todo se cancela porque ellos me ayudarían, lo que yo le respondo es “no me llamen más, a ustedes no les debo”, y luego aparecen llamando de otros números con el mismo tema, a lo que muchas veces les he dicho que han tenido mal manejo de mis datos personales pues no tienen autorización de manejarlos porque no les he dado autorización a nada de eso y que hay una Ley de Protección de Datos que ellos están incumpliendo y me han dicho que ellos hacen lo que quieren y llaman a donde quieran y a los teléfonos que quieran y pueden divulgar datos que deberían ser privados. La semana pasada recibí a mi correo un estado de cuenta con valores “puestos encima” simulando como si yo estuviera al día con ellos y que la fecha de siguiente pago es Julio 19, 2021, que no tengo atraso, etc, este comprobante y otros de llamadas y mensajes los adjunto a esta denuncia, son bastantes, principalmente de los números de teléfono: (CELULAR 1), (CELULAR 2), (TELEFONO 1), (CELULAR 3), (CELULAR 4), (TELEFONO 2). También han enviado “notificaciones judiciales falsas” indicándome que ya me embargaron cuentas, salario, bienes muebles e inmuebles, anotando detalles de todos los datos, los cuales se extraen seguramente de bases de datos en los cuales ellos también manipulan las informaciones, a excepción de los valores*



que son de carácter público que igual los citan en los mensajes que me envían a mi teléfono, a los de mis hijos (porque son números que están a mi nombre). Adjunto las notificaciones ilegales como por ejemplo la que llega mi correo electrónico indicando “notificación judicial patrono” enviándola al patrono donde laboro lo cual afecta pues no son notificaciones emitidas por un juzgado (sic) de la república (sic) y las envían al patrono como si fuese un juzgado y un juez hubiese solicitado esa gestión, lo cual afecta en mucho a nivel empleado – trabajador, y lo que hacen es hacer uso falso e ilegal de esas herramientas también, adjunto también esos documentos todos con la presente denuncia. Sobre el inciso C de la presente denuncia apporto respaldo de pruebas con los mensajes en mayor parte acosadores y amenazantes. (...)”. Por tal motivo, solicita en sus pretensiones, lo siguiente: “(...) Quitar Acoso telefónico ejercido en mi contra por la empresa Beto Le Presta, Gesel, Coincre, CR Collectors y otros. Sancionar según corresponda en la Ley 8968 para este fin a las empresas indicadas. Eliminar informaciones en los que aparecen mis datos enviados por Beto Le Presta y sus diferentes agencias y bufetes de abogados en todas las bases de datos, incluidos burós de crédito, como CREDID, EQUIFAX, CERO RIESGO, pues no tengo deudas con la empresa indicada. Según artículo 25 de la ley solicito la eliminación de mis datos en esas bases de datos cuyo origen sea de Beto Le Presta, ya que incluyen datos solo para afectar principalmente bienestar y prestar datos para acosar bienes muebles e inmuebles que pueda uno tener como ciudadano. Aplica también artículo 26 donde se indica que se (sic) los datos están incorrectos e indebidamente recopilados. La solicitud es que en este caso no hay consentimiento ni hubo consentimiento firmado para eso y pudiesen compartir mis datos, para lo cual no tienen autorización. Se debería castigar a la empresa por el tema de haber divulgado a mis patronos información que en teoría debería de ser de carácter privado en cuanto a deudas, que para el caso ni siquiera existen, eso ocasiona lesiones de imagen importantes por utilizar esas prácticas. (...)”.

Por otra parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Presidente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **BETO LE PRESTA**, señala en su informe presentado en tiempo y forma, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **I. SOBRE LOS HECHOS.- PRIMERO:** El señor (**NOMBRE 1**) presenta el 9 de julio del 2021 formal denuncia ante la PRODHAB, en la que solicita “la eliminación de mis datos de esas bases de datos cuyo origen sea de Beto le Presta” ello por cuánto a su parecer “no hay consentimiento ni hubo consentimiento firmado para eso”. Para tratar de comprobar las supuestas conductas de acoso telefónico aporta junto con su denuncia imágenes que son correos electrónicos y mensajes de texto enviados por CR COLLECTORS, COINCRRE y GESEL. NO HAY en la denuncia prueba o indicio que estos hubiesen provenido de BETO. **SEGUNDO:** En su denuncia, el señor (**NOMBRE 1**) manifiesta que “ha recibido constantes mensajes con amenazas con origen desde COINCRE en los que dicen que le van a quitar bienes, que ya están en el Juzgado de Cobro con la demanda para presentarla si no pago, que me ofrecen descuentos, llaman a mis familiares, a otros números que no son mi número y les indican que van a perder los bienes inmuebles y que si tienen carros también se los van a quitar...”. Este supuesto hecho no le puede ser atribuido a BETO, pues al hacer una revisión del sistema interno uContact, no se logra identificar que se hubiese tenido contacto con el señor (**NOMBRE 1**) o que, si hubiese llamado a terceras personas, como sus familiares. Además, tal y como lo indica el denunciante, dichos mensajes provenían de una empresa que no es BETO (**VER PRUEBA NÚMERO DOS**). **SEGUNDO (sic):** El señor (**NOMBRE 1**) indica en su denuncia que “he indicado que primero no les debo pues desde 2013 les había cancelado lo que en su momento me indicaron e inclusive ellos saben que eso es correcto y tienen eso en sus registros, ahora tienen una cartera separada que han vendido a otros bufetes de abogados también y desde esos bufetes



me llaman y me dicen que tengo que pagar nuevamente montos que ya les había pagado, siempre les digo que no les debo nada, que con Beto Le Presta ni con ninguna de sus afiliadas tengo deudas”. Sobre este punto, mi representada debe aclarar, que el denunciante, de conformidad con el estado de cuenta que se adjunta con la presente y que inclusive él mismo señor (**NOMBRE 1**) aportó, visible al folio 022 del expediente administrativo, este mantiene un saldo pendiente por un contrato de préstamo de línea de crédito abierta BETO tradicional, el cual fue firmado con fecha del 6 de julio de 2012. Desde junio del 2014, el señor (**NOMBRE 1**), comenzó a incumplir con los pagos correspondientes a dicho préstamo, motivo por el cual BETO trasladó su cartera desde junio del 2020 a una Agencia de Cobros, para que esta se encargara de realizar la gestión de cobro. Ello por cuánto, de conformidad con la cláusula décima quinta del contrato de préstamos, el deudor, en este caso el señor (**NOMBRE 1**), aceptó la cesión del crédito. Lo cual implica una aceptación expresa que el derecho de crédito que tiene la Acreedora sobre este préstamo “podrá ser negociado y cedido a una tercera persona, sin que para ello se requiere a su autorización”. (**VER PRUEBA NÚMERO TRES Y CUATRO**). **CUARTO:** El señor (**NOMBRE 1**) señala en su denuncia que “muchas veces les he dicho que han tenido mal manejo de mis datos personales pues no tienen autorización de manejarlos porque no les he dado autorización a nada de eso...” (sic) Lo cual tampoco es cierto. Ello en virtud, qué, de conformidad con lo que se indica en el hecho número tres, el denunciante, al momento de firmar su contrato de préstamo con BETO, aceptó de manera voluntaria y sin ninguna oposición, la posibilidad que BETO pudiera ceder dicho contrato a terceras personas sin que fuese necesario contar con su autorización. Al constituirse en mora desde el 2014, y con fundamento legal dicha cláusula, se procedió a trasladar la cuenta a una agencia externa de cobro, a efectos de que fuese esta quién se encargará de la gestión de cobro y de recuperar el saldo pendiente que le debe el señor (**NOMBRE 1**) a mi representada. Motivo por el cual, **NO HAY MAL** manejo de sus datos por parte de BETO por cuánto, al firmar el préstamo él aceptó la posibilidad de trasladar la cartera correspondiente a su préstamo a otra empresa sin tener que autorizarlo. Continúa diciendo el denunciante que “ellos están incumpliendo y me han dicho que ellos hacen lo que quieren y llaman donde quieran y a los teléfonos que quieran y pueden divulgar datos que deberían ser privados”. Lo cual tampoco es cierto, en razón que tal y como se puede comprobar en el registro interno de llamadas de BETO-uContact- no existe registro de ninguna sola llamada relacionada a la cuenta del señor (**NOMBRE 1**). Tampoco se divulgaron datos que deberían ser privados ya que, al cederse el crédito a la agencia de cobros, lo que se envía es la información del deudor que consta en el expediente del cliente y que él mismo aceptó indicar a efectos de tramitar el préstamo, así como también autorizó la posibilidad de ceder el crédito y por ende la cuenta que él mantiene vigente con BETO. **QUINTO:** Otro de los hechos denunciados es que “la semana pasada recibí a mi correo un estado de cuenta con valores “puestos encima” simulando como que, sí yo estuviera el día con ellos y que la fecha de siguiente pago es julio 19, 2021, que no tengo atrás, etc. Este comprobante y otros de llamadas y mensajes los adjunto con su denuncia, son bastantes, principalmente de los números (**CELULAR 1**), (**CELULAR 2**), (**TELEFONO 1**), (**CELULAR 3**), (**CELULAR 4**) y (**TELEFONO 2**)”. Lo que indica el denunciante **NO ES CIERTO**, por cuánto, BETO no pudo haber enviado estados de cuenta “distorsionados” si tal y como se logra ver en la prueba dos y tres que se adjunta, el señor (**NOMBRE 1**) mantiene un saldo pendiente con BETO, el cual no le permitiría indicar que no debe nada. A lo que habría que adicionar que tampoco le pertenecen a BETO los números de teléfono que el denunciante indica que fueron utilizados para enviar los mensajes acosadores. Lo cual, verifica, una vez más, como a BETO no se le pueden atribuir las conductas que señala el denunciante. **SEXTO:** El señor (**NOMBRE 1**) continúa diciendo en su denuncia que “han enviado

*notificaciones judiciales falsas, indicándome que ya me embargaron cuentas, salario, bienes muebles e inmuebles, anotando detalles de todos los datos, los cuales seguramente extraen de bases de datos en los cuales ellos también manipulan la información, las cuales envían al patrono como si fuesen un juzgado y un juez hubiese solicitado esa gestión, lo cual afecta en mucho a nivel empleado-trabajador, y lo que hacen es usar un falso e ilegal de esas herramientas también”. Como se puede ver en la misma documentación aportada por el señor (**NOMBRE 1**), dichos documentos tienen los sellos de empresas que no son BETO. Motivo por el cual, no pudo haber sido mi representada la que los hubiese enviado. Tampoco nos consta que en los mismos hubiesen sido enviados a su sitio de trabajo en virtud que estos documentos no fueron elaborados por BETO, y por ende no tenemos registro de haberlos enviado. Para referirme a los puntos anteriores, numerales del Segundo al Sexto, se procede a indicar que, en primer término, el denunciante enumera en su denuncia y en la respectiva ampliación una serie de conductas relacionadas con llamadas amenazante a él, a sus familiares y a su sitio de trabajo, que fueron realizadas por diferentes empresas que no son BETO. Motivo por el cual, no le corresponde a mi representada referirse a estas, puesto que no le constan por no haber sido los colaboradores de BETO quien las hayan hecho. Inclusive, en el sistema interno de mi representada se logra con comprobar que BETO no ha tenido ningún contacto con el denunciante ni con sus familiares o sitio de trabajo. Inclusive, lo que aporta el denunciante son mensajes de texto y correos electrónicos en las que se indica que el remitente labora para otras empresas. Por lo que en ninguna de las evidencias presentadas por el denunciante se logra verificar que quien hace los contactos con el señor (**NOMBRE 1**) y sus familiares sea alguno de los colaboradores de BETO. (**VER PRUEBA NÚMERO DOS**). A todo lo anterior, debe sumarse también que, tal y como se puede verificar en el estado de cuenta que se adjunta con la presente contestación, el señor (**NOMBRE 1**) mantiene un saldo pendiente con BETO. Motivo, por el cual, y con fundamento en la cláusula décimo quinta del contrato de préstamo que firmó en el año 2012, mi representada ostenta de un derecho de crédito que puede ejercer mediante el traslado de su cartera a una agencia externa de cobros. (...). Más adelante, señala lo siguiente: “(...) Pese a todo lo anterior, mi representada ha tomado las medidas necesarias para que la cuenta del denunciante sea gestionada únicamente por BETO. Por ello, la PRODHAB no tiene competencia para entrar a ver un caso, que ya ha sido atendido como en derecho corresponde y en el que se logra comprobar que ningún (sic) de las conductas denunciadas fueron realizadas por BETO. En virtud de lo anterior, no existe nexo de causalidad entre las conductas acusadas y mi representada, y en consecuencia no existe ninguna responsabilidad para BETO sobre ello y así debe declararse. (...)”. Por tal motivo, solicita se releve de toda responsabilidad a su representada, de cualquier reclamo relacionado con supuestas conductas contra el derecho a la intimidad y autodeterminación informativa del denunciante. Por su parte, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado y Representante Legal de Coincre, manifiesta en su informe presentado en tiempo y forma, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) A modo de aclaración me permito indicar que Cobro e Investigación Crediticia Coincre S.A. forma parte de un grupo de empresas de cobro que de manera terciarizada realiza el cobro de las empresas del Grupo Gente Más Gente, formando Beto Le Presta parte de este Grupo. Así las cosas, las cuentas que se entregan a un canal de cobro van rotando temporalmente de una empresa a otra. Hechos: Señala el señor (**NOMBRE 1**) que mi representada ...ha realizado llamadas, enviado constantes mensajes y notificaciones judiciales falsas por medio de correo electrónico, tanto a él como a familiares y otras terceras personas (patrono), haciendo amenazas por gestiones de cobro de una deuda que él mantenía con Beto Le Presta... (sic). Solicito respetuosamente que se analice dentro del expediente debidamente foliado que las únicas gestiones que aporta el señor*

(NOMBRE 1) y que realizó mi representada constan en los folios 0009, 0010, 0011 y 0012. -La primera gestión realizada el 23 de abril del 2021- folio 0009- es un correo que se envió al correo del señor (NOMBRE 1) - dirección de correo que consta en el expediente principal del deudor y que fue suministrado por él-. Esta nota corresponde a una instancia para que el deudor asuma la deuda que está pendiente de pago. -La segunda gestión del 10 de mayo del 2021 -folio 0011- es una nueva instancia de cobro y se envió al correo que suministró el señor (NOMBRE 1). El señor (NOMBRE 1) adjunta copia de mensajes de texto y notificaciones las cuales no corresponden a mi representada. Solicito que se verifique para que se tenga claridad de los alcances de responsabilidad que le atañen a Coincre. (...)”.

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, 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 Prodhav, 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, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso telefónico, amenazas o intimidación, por parte de la denunciada, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias resolver asuntos relacionados con daños y perjuicios, procesos de cobro, cancelación, ni prescripción de deudas, dada la naturaleza del presente procedimiento administrativo. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos temas. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar lo siguiente: Que el señor (NOMBRE 1), adquirió una deuda con Beto le Presta el 06 de julio del 2012, tal y como consta en documentos visibles a folios 21 al 23, 45 al 47, 66, 74 vuelto y 75. Asimismo, se comprueba que en fecha 12 de enero de 2021, se envió un correo electrónico al lugar de trabajo del denunciante, por parte de la empresa CR Collector, haciendo gestión de cobro de dicha deuda, según consta en folios 06 y 30 del expediente administrativo, lo cual resulta totalmente ilegal e impropio, según se explicará más adelante. Por otra parte, se observa en fechas 23 de abril, 10 y 21 de mayo de 2021, se enviaron correos electrónicos a la cuenta de correo electrónico del denunciante por parte de Coincre y Cr Collector, para hacer gestión de cobro de su deuda (folios 06 al 12 y 31 al 36), así como que el denunciante ha recibido varios mensajes de texto realizando gestión de cobro de su deuda por parte de Beto le Presta, Cr Collectors y Gesel Abogados (folios 13 al 20 y 50 al 54), además, se comprueba que el señor (NOMBRE 1) es el titular del número de celular 88287720 (folio 59), lo cual, es importante destacar que dichas acciones no resultan contrarias a la ley, toda vez que, la Ley N° 8968 ni su Reglamento, contemplan dentro de su ámbito de aplicación, la regulación de las llamadas, mensajes o correos electrónicos constantes al titular de la deuda, esto en virtud de que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma.

Por otro lado, se comprueba que, desde junio del 2020, Beto le Presta, trasladó su cartera a una Agencia externa de Cobros, para que esta se encargara de realizar la gestión de cobro de la deuda



del denunciante, según lo manifestado por la misma empresa denunciada en su informe (folio 66 frente y vuelto). Que el denunciante firmó un contrato con Beto le Presta en fecha 06 de julio de 2012, en el que se dispuso la aceptación de la cesión del crédito a un tercero (folios 66 frente y vuelto y 75), lo cual no significa que se cuente con el consentimiento informado para la transferencia de los datos personales del denunciante, según se detallará de seguido. Por otro lado, se observa que Beto le Presta, cuenta con dos números de teléfono: (**TELEFONO 3**) a nombre de “(**NOMBRE 4**)” y (**CELULAR 6**) a nombre de “(**NOMBRE 5**)”, que aparecen como “referidos” es decir, contienen datos de “terceros”, que se encuentran ligados a la cuenta del señor (**NOMBRE 1**), dentro de su base de datos, según se visualiza en documento aportado por la misma entidad denunciada, y que se encuentra visible a folio 76 del expediente administrativo, lo cual es contrario a lo establecido en la normativa vigente de protección de datos personales, según se expondrá más adelante. Y finalmente, se tiene por demostrado que, la empresa Coincre, realiza gestión de cobro de deudas morosas de la empresa Beto le Presta, según lo manifestado por el representante legal de esta misma empresa, en su informe (folio 77). En otro orden de ideas, no se logra comprobar por parte del denunciante, lo siguiente: Que los números de teléfono (**TELÉFONO 6**), (**TELEFONO 7**), (**TELEFONO 8**), (**TELEFONO 9**), (**TELEFONO 10**), (**TELEFONO 2**), (**TELEFONO 11**), (**CELULAR 4**), (**CELULAR 3**), (**CELULAR 1**) y (**CELULAR 2**), pertenezcan a Beto le Presta o a Coincre. Que Beto le Presta o Coincre, hayan enviado mensajes de texto y realizado llamadas telefónicas a familiares o terceros no relacionados con la deuda del denunciante para hacer gestión de cobro de su deuda. Que Beto le Presta o Coincre, hayan enviado correos al lugar de trabajo del denunciante para hacer gestión de cobro de su deuda. Que la deuda del denunciante con Beto le Presta, haya sido cancelada o declarada prescrita por una autoridad judicial. Que el señor (**NOMBRE 1**) haya presentado solicitud formal para realizar la supresión de sus datos personales ante la empresa denunciada, previo a la presentación de la presente denuncia, sin embargo, esto no excluye la posibilidad de formular el procedimiento de protección de derechos que nos ocupa, en el ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, regulado en la Ley N° 8968. Tampoco se comprueba mediante documento idóneo (comprobante de la agencia telefónica que brinda el servicio o recibos de pago de los servicios), a quién pertenecen o quiénes son los titulares de los números de teléfono (**CELULAR 7**) (**CELULAR 8**), (**CELULAR 9**), (**CELULAR 10**), (**TELEFONO 4**) y (**TELEFONO 5**), a los que supuestamente se enviaron mensajes de texto y realizaron llamadas telefónicas haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante con Beto le Presta. No obstante, lo anterior, de los mismos informes presentados por **BETO LE PRESTA** y **COINCRE**, se logra extraer y confirmar que, Beto le Presta contrata agencias externas, tales como Coincre, Cr Collectors y Gesel, para que realicen gestiones de cobro de las deudas que no han sido honradas por los deudores, y precisamente en el caso en particular, se comprueba que estas empresas realizaron dicha gestión de cobro, a solicitud de Beto le Presta. Pese a lo expuesto, del análisis de los informes y las pruebas presentadas por las denunciadas, no se logra demostrar que Beto le Presta, cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer el traslado o transferir los datos personales del denunciante estas agencias externas de cobro, con el fin de realizar gestión de cobro de su deuda. Así como tampoco se comprueba que Coincre, cuente con el consentimiento informado del denunciante para hacer uso de sus datos personales; esto conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento a la Ley No. 8968, que a la letra expone: “**Artículo 6. Carga de la prueba del consentimiento. Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable de la base de datos.**”. (Lo subrayado y señalado no corresponde al original). Sobre el tema de la prueba, se precisa a las partes que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos



que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, les corresponde la carga de la prueba a ambas partes. Para tal efecto, deben aportar toda la prueba que consideren pertinente, con la presentación de su denuncia en el caso del denunciante y con la presentación de los respectivos informes en el caso de las denunciadas, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y los numerales 67 y 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 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y **aporte la prueba que estime pertinente.** Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. **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). Sobre este mismo aspecto, no resulta de recibo lo alegado por Beto le Presta en su informe, en donde manifiesta: “(...) de conformidad con la cláusula décima quinta del contrato de préstamos, el deudor, en este caso el señor (**NOMBRE 1**), aceptó la cesión del crédito. Lo cual implica una aceptación expresa que el derecho de crédito que tiene la Acreedora sobre este préstamo “podrá ser negociado y cedido a una tercera persona, sin que para ello se requiere a su autorización”. (...) (...). Ello en virtud, qué, de conformidad con lo que se indica en el hecho número tres, el denunciante, al momento de firmar su contrato de préstamo con BETO, aceptó de manera voluntaria y sin ninguna oposición, la posibilidad que BETO pudiera ceder dicho contrato a terceras personas sin que fuese necesario contar con su autorización. Al constituirse en mora desde el 2014, y con fundamento legal dicha cláusula, se procedió a trasladar la cuenta a una agencia externa de cobro, a efectos de que fuese esta quién se encargará de la gestión de cobro y de recuperar el saldo pendiente que le debe el señor (**NOMBRE 1**) a mi representada. Motivo por el cual, **NO HAY MAL** manejo de sus datos por parte de BETO por cuánto, al firmar el préstamo él aceptó la posibilidad de trasladar la cartera correspondiente a su préstamo a otra empresa sin tener que autorizarlo. (...)”. Lo anterior, por cuanto, la cesión del crédito es un negocio jurídico, un acto de disposición particular. Se le define como el negocio “jurídico por virtud del cual el acreedor (cedente) transmite a otra persona (cesionario) la titularidad del derecho” (L, DIEZ PICAZO- A, GULLON: Sistema de Derecho Civil, II, Editorial Tecnos, Madrid, 1978, p.), no así, un mecanismo para ceder los datos personales de su titular. Siendo así, para que esta cláusula pueda ser considerada eventualmente como válida y eficaz, por parte de esta Agencia, la misma debe ser explícita y concreta, y, además, debe contemplar expresamente todos los términos, requisitos y condiciones dispuestos en el artículo 5 de la Ley No. 8968 que, sobre el consentimiento, puntualiza lo siguiente: “(...) **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 como en los numerales 4 y 5 de su respectivo Reglamento, que sobre el particular disponen: “(...) 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. (...)”. Así las cosas, y siendo que dichas agencias externas de cobro, usualmente evaden su responsabilidad por el mal uso de los datos personales de los deudores, se reitera que la responsabilidad recae, precisamente, en quien inicialmente realizó la recopilación, y tal como se demuestra en el presente caso, fue Beto le Presta

quien realizó dicha recopilación y la transferencia de los datos personales del denunciante a terceros, por lo que, de manera proactiva y como co-responsables, tienen el deber legal y la obligación de verificar que, estas entidades de cobro realicen un adecuado uso de los datos personales de los titulares, todo esto apegado y en estricta observancia y cumplimiento de lo establecido en la Ley No. 8968 y su Reglamento.

Finalmente, como se señaló supra, se ha identificado dentro de las pruebas aportadas por Beto le Presta, que cuenta dentro de su base de datos, con dos números de teléfono: (**TELEFONO 3**) a nombre de “(**NOMBRE 4**)” y (**CELULAR 6**) a nombre de “(**NOMBRE 5**)”, que aparecen como “referidos” es decir, contienen datos personales de “terceros”, que se encuentran ligados a la cuenta del señor (**NOMBRE 1**), según se visualiza en documento aportado por la misma entidad denunciada (folio 76), lo cual, a todas luces, resulta contrario a lo establecido en el ordenamiento jurídico. Debe quedarle claro a la denunciada, que al establecerse relaciones crediticias, los únicos datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celular) y correos electrónicos de uso personal, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares ni terceros, así como tampoco los números o correos electrónicos de su lugar de trabajo, 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, bajo todos los términos anotados en la presente resolución. Sobre este mismo tema y, con relación a la comunicación de avisos o notificaciones de cobro al lugar de trabajo, familiares, entre otros, esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el indicado para realizar gestión de cobro, sobre el particular nos hemos pronunciado así: “(...) *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 personal, 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, se insiste en que, la acción de 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, por lo que se reitera que, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente realizarlo con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación Informativa del denunciante por parte de los denunciados, regulado en el artículo 12 del Reglamento a la Ley N° 8968, el cual indica: “(...) **Artículo 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas,*



actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), ya que efectivamente los datos del denunciante se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados. Por último, queremos referirnos a lo indicado por Beto le Presta, en su informe, específicamente donde señala lo siguiente: “(...) *Pese a todo lo anterior, mi representada ha tomado las medidas necesarias para que la cuenta del denunciante sea gestionada únicamente por BETO. Por ello, la PRODHAB no tiene competencia para entrar a ver un caso, que ya ha sido atendido como en derecho corresponde y en el que se logra comprobar que ningún (sic) de las conductas denunciadas fueron realizadas por BETO. En virtud de lo anterior, no existe nexo de causalidad entre las conductas acusadas y mi representada, y en consecuencia no existe ninguna responsabilidad para BETO sobre ello y así debe declararse. (...)*”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Al respecto, debe aclararse a la denunciada que las competencias y atribuciones de esta Agencia se encuentran expresamente establecidas en el supra transcrito artículo 16 de la Ley N° 8968, y, el hecho de que esa empresa indique que tomó las medidas necesarias para que la cuenta del denunciante sea gestionada únicamente por Beto, acción que se tomó una vez conocida la presente denuncia, y no por iniciativa propia de la empresa, no la exime de su responsabilidad de actuar conforme a lo que dispone el ordenamiento jurídico, con relación al uso y tratamiento legítimo de datos personales, toda vez que, tal como ha sido analizado y determinado en el presente caso, resulta evidente que esa empresa incurrió en conductas contrarias a la ley, transfiriendo datos personales del denunciante a terceros, sin contar con su consentimiento, ya que, esto último, no fue demostrado por ninguna de las dos empresas involucradas dentro del presente procedimiento. Asimismo, el denunciante ha acudido a la PRODHAB, con el fin de ejercer el derecho a la autodeterminación informativa, regulado en los numerales 4 de la Ley N° 8968 y 12 de su Reglamento, que a la letra indican: “(...) **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. (...) ...* (...) **Artículo 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir. (...)*”.

Con base en todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **BETO LE PRESTA** y **COINCRE**, y, se ordena a Beto le Presta, proceder con la gestión de supresión de los datos personales del señor (**NOMBRE 1**), ante las Agencias externas de cobro con las que tenga relación, a quienes les haya transferido los datos personales del denunciante y no cuenten con el debido consentimiento informado, para el uso y tratamiento de sus datos personales, en específico, conforme a los hechos de la denuncia y, según las pruebas que constan en el presente expediente, serían Gesel, Coincre y Cr Collectors. 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. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las

sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Además, se instruye a dichas empresas, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente, pues son **reiteradas** las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos por actuaciones contrarias a la Ley No. 8968, tal y como ha sido declarado mediante distintas resoluciones emitidas por esta Agencia.

En otro orden de ideas, se aclara al denunciante que, respecto a su solicitud de supresión de datos personales ante los burós de crédito tales como: CREDID, EQUIFAX, CERO RIESGO, tal pretensión no resulta procedente, toda vez que dichas empresas no son parte del presente procedimiento ni consta prueba alguna dentro del expediente administrativo, que los relacione con este proceso. Razón por la cual, se le insta, a que, en caso de considerarlo pertinente, en ejercicio del derecho de rectificación y supresión, regulado en el inciso 2) del artículo 7 de la Ley N° 8968 y numeral 25 de su respectivo Reglamento, presente su solicitud ante los responsables de estas bases de datos. Dicha normativa señala: “(...) **ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. (...) ... (...) **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. (...) ... (...) **Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación.** El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva. (...)”, todo lo anterior, con arreglo y conforme a lo dispuesto en la precitada ley y su Reglamento. Asimismo, con relación a su pretensión en la que indica: “(...) Se debería castigar a la empresa por el tema de haber divulgado a mis patronos información que en teoría debería de ser de carácter privado en cuanto a deudas, que para el caso ni siquiera existen, eso ocasiona lesiones de imagen importantes por utilizar esas prácticas. (...)”; se aclara que no es posible atenderla, toda vez que, el denunciante no es claro en indicar quien es la empresa a la que solicita sancionar, y, además, pese a que, del análisis de las pruebas aportadas, se determinó que la que realizó la comunicación a su lugar de trabajo fue la empresa Cr Collectors, mediante correo electrónico enviado en fecha 12 de enero de 2021, dicha empresa no fue identificada como responsable de la base de datos dentro del presente procedimiento de protección de derechos, -véase lo indicado en el formulario de Procedimiento de Protección de derechos presentado por el mismo denunciante (inciso a) Nombre del dueño o responsable de la base de datos, o bien cualquier elemento que permita identificar al denunciado (persona física o jurídica a quien se denuncia), del punto 2) Contenido de la Denuncia). 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 **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE (BETO LE PRESTA)** y **COBRO E INVESTIGACION CREDITICIA S.A. (COINCRE)**.
2. Se ordena a **GENTE MÁS GENTE (BETO LE PRESTA)**, proceder con la gestión de supresión de los datos personales del señor Rodríguez Araya, ante las Agencias externas de cobro con las que tenga relación, a quienes les haya transferido los datos personales del denunciante y no cuenten con el debido consentimiento informado, para el uso y tratamiento de sus datos personales, en específico, conforme a los hechos de la denuncia y, según las pruebas que constan en el presente expediente, serían Gesel, Coincre y Cr Collectors. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **10 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
3. Además, se instruye a dichas empresas, a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente, pues son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos por actuaciones contrarias a la Ley No. 8968, tal y como ha sido declarado mediante distintas resoluciones emitidas por esta Agencia.
4. 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
PRODHAB

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García