



EXPEDIENTE: 156-08-2021-DEN

RESOLUCION N° 346-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:45 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A.** (en adelante **GESEL**) y **GENTE MÁS GENTE S.A.** (en adelante **Beto le Presta**).

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico enviado a Agencia en fecha 13 de agosto de 2021, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **Gesel** y **Beto le Presta**, en la cual alega que las entidades denunciadas han enviado mensajes y realizado llamadas telefónicas a terceras personas para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre obtenida en el año 2012 con Beto le Presta. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **389-2021** de las 10:55 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante aclarar cuales hechos se le imputan a cada una de las denunciadas, a efecto de individualizar las acciones eventualmente sancionables a cada una de éstas, indicar cuál es su pretensión en el procedimiento de acuerdo al artículo 26 de la Ley 8968, es decir, si se busca la supresión, rectificación, adición, aclaración de datos personales, señalar dirección física exacta en donde notificar a Beto le Presta, a fin de poder realizar la respectiva notificación la resolución de Admisibilidad y Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno, 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 a la denunciante en fecha 16 de setiembre del 2021. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de correo electrónico de fecha 27 de setiembre de 2021, la denunciante responde a la solicitud planteada en la resolución antes dicha. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **552-2021** de las 10:45 horas del 09 de noviembre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **Beto le Presta** y a **Gesel**, a efecto de que brinden informes sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a Gesel en fecha 19 de noviembre de 2021 y a Beto le Presta en fecha 13 de enero de 2022. (Visible a folios 19 al 22 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 22 de noviembre 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 la empresa Gestiones y Servicios Empresariales de Costa Rica S.A. (Gesel). (Visible a folios 23 al 25 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 18 de enero de 2022, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 3**), en su calidad de Representante Legal de Beto le Presta. (Visible a folios 26 al 37 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 la denunciante adquirió una deuda con Beto le Presta en fecha 23 de mayo de 2012, la cual se encuentra pendiente de cobro. (Visible a folios 02, 11, 28, 30, 33, 34, 36 y 37 del Expediente Administrativo).
2. Que la empresa Beto le Presta, trasladó los datos personales de la cuenta pendiente de cobro de la denunciante a Grupo Gesel, en junio de 2020. (Visible a folio 28 del Expediente Administrativo).
3. Que la denunciante ha recibido mensajes de cobro por parte de Gesel haciendo gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta. (Visible a folios 04 y 05 del Expediente Administrativo).
4. Que Gesel envió un mensaje haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante a un tercero de nombre (**NOMBRE 4**). (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 23 de mayo de 2012, la denunciante autorizó la cesión del crédito a terceros ante Beto le Presta. (Visible a a folios 29 vuelto y 30 del Expediente Administrativo).

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

1. Que terceros (familiares, allegados, asesores legales) hayan recibido llamadas telefónicas o mensajes constantes o acosadoras, por parte de Beto le Presta o Gesel, haciendo gestión de cobro de la deuda de la señora (**NOMBRE 1**).
2. Que la denunciante sea la titular del número de teléfono, al cual en apariencia se han realizado llamadas telefónicas y enviado mensajes para hacer gestión de cobro por parte de Gesel.
3. Que la deuda adquirida por la denunciante con Beto le Presta en mayo de 2012, haya sido declarada como incobrable, prescrita o caduca por un Juzgado de Cobro Judicial.
4. Que Gesel y Beto le Presta, cuenten con el consentimiento informado por parte de la denunciante, para trasladar, hacer uso y tratamiento de sus datos personales ante terceros.

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS POR BETO LE PRESTA: Respecto a la **Falta de Interés Actual:** Alega la denunciada que, esa empresa procedió a trasladar la cuenta de la señora (**NOMBRE 1**), a efectos de que las gestiones de cobro relacionadas con la cuenta pendiente, sean manejadas por Beto le Presta, y además, indica que se actualizó el perfil de la denunciante para que únicamente aparezcan como medios de contacto el número de teléfono (**CELULAR 1**) y el correo electrónico ([CORREO 1](#)), datos aportados por ella misma. Sobre el particular, la misma se rechaza de plano, por cuanto, según se desprende de la denuncia, si existe un interés de la denunciante, en torno a los datos personales que, en apariencia podrían constar en las bases de datos de la empresa Gesel, quien realiza gestión de cobro de deudas en nombre de Beto le Presta, y que se deriva de la relación comercial que existe entre la señora (**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 contactó ni envió mensajes de texto a familiares de la denunciante ni a ella, y que, además, desde junio de 2020, la cuenta de la denunciante fue trasladada a una agencia externa de cobro, cuya gestión a su parecer, fue aceptada por la denunciante al momento de contraer el crédito con Beto le Presta en mayo del 2012.



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 la denunciante manifiesta que, en apariencia se ha realizado un mal uso de sus datos personales, al contactar a terceras personas sin contar con su autorización, para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre 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 su deuda fueron enviados por Grupo Gesel y no por Beto le Presta, razón por la cual alega que 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 la 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 Gesel inicialmente, es una empresa contratada por Beto le Presta, para que realice gestión de cobro con las deudas que no han sido honradas por los deudores, tal y como ha sido conformado por la misma empresa Beto le Presta en su informe (folio 28), y siendo que, por lo general, este tipo de empresas 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 la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito inicial de denuncia presentado en fecha 13 de agosto de 2021, contra la empresa **Beto le Presta y Gesel**, lo siguiente: *“(…) QUE DESDE HACE VARIOS MESES LO QUE SE HA INTENSIFICADO EN LAS ÚLTIMAS SEMANAS PERSONERO DEL GRUPO GESEL COSTA RICA HAN VENIDO REALIZANDO LLAMADAS AMENAZANTES Y REALIZANDO EL ENVÍO DE MENSAJES A LA SUSCRITA Y MIS FAMILIARES ADUCIENDO UNA SUPUESTA DEUDA DEL AÑO 2012 INDICANDO QUE MI DEUDA ES CON GENTE MÁS GENTE Y ESO ES INEXISTENTE E INCIERTO. YO SÍ TUVE VÍNCULO CREDITICIO CON BETO LE PRESTA HACE MÁS DE 9 AÑOS DE LO QUE HASTA EL DÍA DE HOY NUNCA HE TENIDO CONOCIMIENTO DE QUE REALIZARAN PROCESO DE COBRO ALGUNO POR LO QUE LA DEUDA APARTE DE ESTAR PRESCRITA DE SER CIERTA QUEDA LA DUDA DE POR QUÉ NO HABRIERON (SIC) UN PROCESO MONITORIO CÓMO CORRESPONDÍA DE PARTE DE ELLOS EN ESE MOMENTO. QUE LOS PERSONEROS DE GESEL HACIÉNDOSE PASAR POR FIRMA DE ABOGADOS Y CONSORCIO JURÍDICO ADEMÁS DE ENVIAR MENSAJES QUE*



INDICAN SER DEPARTAMENTO DE EJECUCIONES JUDICIALES LO QUE NO ES CIERTO PUES SON UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A TRATAR DE REALIZAR COBROS PENDIENTES DE OTRAS EMPRESA (SIC) DONDE NUNCA SE REFIEREN COMO PROFESIONALES EN DERECHO LO QUE ESTÁN SUPLANTANDO PARA AMEDRENTAR A QUIEN ELLOS CONTACTAN, QUE SIN TENER DERECHO HAN LOCALIZADO PERSONAS ALLEGADAS A MI FAMILIA PARA ACOSARLOS CON ESTA SUPUESTA DEUDA DE QUE POR UN LADO NO PRESENTAN EL DOCUMENTO ORIGINAL PARA SABER DE QUÉ SE TRATA NI AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL COBRO, Y ACOSAN A MI FAMILIA CON MENSAJES CONTINUOS DE LOS QUE YA SE LES HA ADVERTIDO NO DEBEN REALIZAR DE LO QUE HACEN CASO OMISO (SIC) DE AQUÍ MI DENUNCIA FORMAL. QUE NUNCA HE AUTORIZADO TRASLADO DE SUPUESTA DEUDA ALGUNA CON ESTAS EMPRESAS NI MUCHO MENOS LA EXPOSICIÓN (SIC) DE MIS DATOS PERSONALES A SEGUNDOS MI (SIC) TERCEROS POR LO QUE ADEMÁS SOLICITO SE LES ADVIERTA DE QUE NO AUTORIZO TALES ACCIONES SEGÚN MANIFIESTA SEAN PÚBLICOS O PRIVADOS O JUDICIALES PARA SER INVESTIGADOS NI TRASLADADOS A OTROS EN CONSULTA NI REFERENCIA. (ADJUNTO DOCUMENTO CON DETALLE). (...)". Por tal motivo, en su pretensión solicita: "*(...) MI SOLICITUD SE FUNDAMENTA EN QUE SEA SANCIONADO EL GRUPO GESEL POR FALSEDAD IDEOLÓGICA AL PRESENTAR UN DOCUMENTO SIN LOS RESPALDOS CORRESPONDIENTES DE UNA SUPUESTA DEUDA DE MANERA MAL INTENCIONADA QUE EN SU ENCABEZADO INDICA "A QUIEN INTERESE" DE UNA SUPUESTA DEUDA DEL AÑO 2012 CON MEMBRETE DE BETO LE PRESTA Y ELLOS ADUCEN QUE ES DE GENTE MÁS GENTE DE LA QUE NO APORTAN DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA ESTE TRÁMITE NI SUS COPIAS U ORIGINALES CERTIFICADOS DONDE CONSINTIERA LA INTERVENCIÓN DE SEGUNDOS O TERCEROS, LO QUE SIEMPRE HAN NEGADO TENER EN SU PODER, QUE PARA TRATAR DE LOGRAR SUS OBJETIVOS SE HACEN PASAR POR PROFESIONALES EN DERECHO LO QUE ES TOTALMENTE FALSO PUES SON OPERADORES DE CALL CENTER SIN TÍTULO PROFESIONAL QUE LOS ACREDITE, DONDE LOS MISMOS SE IDENTIFICAN TAMBIÉN COMO CONSORCIO JURÍDICO Y BUFETE DE ABOGADOS ASÍ COMO DEPARTAMENTO DE EJECUCIONES JUDICIALES (TÉRMINO QUE EN NUESTRO PAÍS NO SE UTILIZA SIENDO COMÚN EN GUATEMALA Y EL SALVADOR) COMO BIEN LO DIGO PARA PROVOCAR TEMOR EN SUS LLAMADAS Y MENSAJES ACOSADORES, QUE SEAN SANCIONADOS POR EL CONTINUO ACOSO DE MENSAJERÍA Y LLAMADAS A MIS FAMILIARES, ALLEGADOS, ASESORES CON QUIENES ELLOS NUNCA HAN REALIZADO TRÁMITE ALGUNO REFERENTE A MI PERSONAS (SIC) Y A LA SUSCRITA SIN AUTORIZACIÓN NI DOCUMENTACIÓN QUE LOS RESPALDE Y QUE SE LES ADVIERTA DE NO REALIZAR MÁS ESTE TIPO DE PRÁCTICAS INFORMALES DE PRESIÓN Y ACOSO PARA EL SUPUESTO COBRO DE DEUDAS PRESCRITAS E INEXISTENTES HACIA MI PERSONA PUES NUNCA HE REALIZADO GESTIÓN ALGUNA CON ELLOS NI CON GENTE MÁS GENTE Y EN LA ACTUALIDAD NO TENGO VÍNCULO ALGUNO CON BETO LE PRESTA NI DESDE EL AÑO 2012 PROCESO MONITORIO DEL QUE TENGA CONOCIMIENTO. DOCUMENTOS ORIGINALES NO EXISTEN NI DE VÍNCULO ALGUNO QUE OBLIGUE UNA ACCIÓN DE COBRO COMO LA QUE PRETENDEN (SIC) ASÍ LAS COSAS SOLICITO SANCIÓN PARA GESEL COSTA RICA Y LOS OPERADORES QUE MENCIONO EN EL DOCUMENTO*



ALTERNO POR EJERCICIO ILEGAL DE LA PROFESIÓN Y POR LA DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES PÚBLICOS Y PRIVADOS QUE NO HE AUTORIZADO ANTE FAMILIARES ALLEGADOS Y ASESORES LEGALES (SIC) ADEMÁS DEL ACOSO CONSTANTE A MI NÚCLEO FAMILIAR. LA PRUEBA TESTIMONIAL LA APORTARÉ EN EL MOMENTO QUE LO SOLICITEN QUÉ BIEN PUEDE SER EN VIDEO LLAMADA ESTANDO CLAROS QUE GENERAR UN GASTO ADICIONAL POR DECLARACIONES JURADAS AUTENTICADAS ES GENERAR UN COSTO QUE BIEN PUEDE SER SUPLANTADO POR LA ENTREVISTA DIRECTA YA SEA POR TEAMS, DÚO O ZOOM. (...)". Asimismo, en ampliación a su denuncia, presentada en fecha 17 de agosto de 2021, la misma denunciante alega: "*(...) Quién suscribe en autos (NOMBRE 1), mayor, vecina de (DIRECCION 1), con cédula de identidad número # (CEDULA 1) ante ustedes me presento en tiempo para interponer formal denuncia por acoso telefónico y de mensajería por parte de personeros del Grupo Gesel Costa Rica de cobro de una deuda inexistente, prescrita y caduca por lo siguiente: PRIMERO: Que desde hace ya varias semanas he venido recibiendo constantes e insistentes llamadas sobre un (sic) supuesta deuda personal con la empresa Gente más Gente con quienes nunca he tenido contacto alguno, por parte de personeros del grupo Gesel Costa Rica principalmente a familiares y allegados incluyendo a los asesores legales a los que me vi en obligación de realizar un gasto innecesario y tuve que solicitarles la asesoría pertinente ante estas acciones acosadoras si nunca he realizado trámite alguno con ellos y quienes se identifican como (NOMBRE 5), (NOMBRE 6), (NOMBRE 7) y otros que no se identifican que son simples operadores de call center, con números telefónicos # (TELEFONO 1) / # (CELULAR 2) y quienes suplantando la identidad de profesionales en derecho se identifican como Departamento de Ejecuciones Judiciales, como firma de Abogados y como Consorcio Jurídico que representa al Grupo Gente más Gente S.A. con quienes supuestamente tengo una deuda, por medio de un acoso de mensajería a familiares y allegados de la familia, incluyendo la firma de asesores legales a quienes tuve que recurrir por la falta grave de dirigirse a mi núcleo familiar y social sin motivo alguno, dado que han sido tan acosadores que les enviaron un supuesto documento de deuda que adjunto que solo dice en su encabezado "A QUIEN INTERESE", que está firmado por (NOMBRE 8) en calidad de supervisora de la empresa Beto le Presta y quienes se ubican en (DIRECCION 2), que menciona un número de documento y de fecha del año 2012, para ejercer presión y mantener el acoso de una deuda que con esta empresa Gente más Gente nunca he adquirido. Véase claramente que aducen una deuda con Gente más Gente y el supuesto adeudo del cual no aportan copia de documento original sin indicar que con ninguna de ellas tengo vínculo alguno ni relación crediticia que me obligue. Debo hacer hincapié en que nunca he autorizado ni traslado de deudas ni intervención de segundos ni terceros en mis trámites personales a ninguna empresa (sic) además de que nunca he aceptado la divulgación de mis datos personales sean privados o públicos de ninguna índole (sic) además de mis posibles procesos judiciales por lo que considero esta acción es contraria a la ley y una violación a mi derecho a la intimidad y mi privacidad así como el de mi núcleo familiar y por ende un delito que por sus acciones y circunstancias me obliga en este momento a presentar como primer acto esta denuncia administrativa para en continuidad de ser necesario lo realizaré en los estrados judiciales como es mi derecho ante la falta grave que están cometiendo. SEGUNDO: Que debo ser responsable en indicar que sí soy una persona que mantiene operaciones crediticias, pero que nunca con este grupo gestor de cobros a quienes desconozco en su totalidad y con quienes nunca he tenido relación alguna. Que representantes de esta empresa como bien doy sus nombres*



me han estado contactando a mis números de teléfono, los de mis familiares y hasta los de la firma de Abogados a quienes solicite asesoría por tanta llamada amenazante y quienes aducen una supuesta deuda con el grupo Gente más Gente S.A. como bien lo transcribo en el siguiente mensaje enviado a uno de los números del (BUFETE 1): **¡Buenos días! Pese a que adquirió un compromiso de pago en su deuda con Gente más Gente, nuevamente los pagos no están reflejados. Por tanto, de no comunicarse y coordinar su pago a más tardar hoy el 26/07/2021, se tendrá por cierta una ausencia de voluntad de pago dando visto bueno para la apertura del proceso judicial ante el juzgado, lo cual se vería el incremento considerable en su deuda. Además de dar inicio con las medidas preventivas del proceso tales como embargos de salario, bloqueo de cuentas bancarias, anotaciones y embargos a bienes muebles e inmuebles. Todo lo anterior a partir de mañana 27 de Julio a las 7:00 a.m. Comuníquese urgente para poder ayudarle (TELEFONO 2) Bufete de Abogados Gesel. Este tipo de mensajes han sido continuos aun cuando la asesoría solicitada les indicó que como primer paso deben aportar el documento original de la supuesta deuda con el detalle correspondiente más la autorización para realizar tal gestión, lo que al día de hoy no han presentado, negándolo en su totalidad y aducen que por encontrarse en poder de la Empresa que les contrata no pueden brindar los mismos y que los van a solicitar, más no así el documento que envían es el que aporto y dice "A QUIÉN INTERESE" con membretes de otra empresa a la que desconozco. TERCERO: Que según refieren los asesores del (BUFETE 1) a quienes solicite (sic) asesoría tienen dato de que esta Empresa tiene domicilio reportado en (DIRECCION 3), y que la casa matriz se encuentra en (DIRECCION 4) siendo una empresa de origen salvadoreño. Sus artículos publicitarios dicen "Somos una empresa salvadoreña que ofrece soluciones profesionales en la recuperación de créditos a empresas en las áreas de: Industria, Finanzas, Servicios, Comercial y Gubernamental". Que refieren ser una gestidora de Cobros que suplantando funciones de Profesionales en Derecho se presentan con Operadores de planta como un Departamento de Ejecuciones Judiciales, Consorcio Jurídico y como Oficina de Abogados sin tener las respectivas acreditaciones, para justificar las gestiones de acoso que realizan. Además, postean "Somos especialistas en incrementar la eficiencia y reducir el impacto de los impagos en las cuentas de resultados. Nuestro objetivo es ayudar a las empresas a reducir sus índices de morosidad, mejorar su liquidez e incrementar la rentabilidad de sus operaciones. Estos resultados se logran a través de nuestro sistema de mantenimiento preventivo y correctivo en la cartera de créditos". CUARTO: Que al día de hoy ya está en fines de semana y días feriados mantienen el envío de mensajería con el supuesto cobro donde de forma ilegal han investigado a mis familiares y amistades para difamarme de forma malintencionada tratando de obligarme a que me comuniqué con ellos y acepte una obligación que nunca he realizado con esta empresa ni con la que ellos mencionan. Por estos motivos solicito formalmente sea aceptada esta denuncia en todos sus extremos y que sancionen a la empresa Gesel Costa Rica por suplantación de identidad, ejercicio ilegal de la profesión, el acoso telefónico y de mensajería no solamente a la suscrita sino a mis familiares, allegados y mis asesores legales que pueden dar fe del acoso permanente que realizan estos dependientes de esta Gestora de Cobros. Que como parte de esta denuncia solo tratan de obligar al pago de una deuda que no adquirí con Gente más Gente S.A. donde para ver aún sus malas intenciones y dejar claro la deuda es inexistente con esta empresa, ofrecen supuestos descuentos entre el 5% y hasta el 70% como bien se puede también ver en el documento que adjunto de Beto le Presta donde están indicando claramente como lo digo un descuento sin contar con la prueba documental que los acredite para tales engaños lo que puede ser considerado como**



*un intento de estafa. Que él mismo documento refiere ser tomado como prueba en contrario pues indica que la deuda es del año 2012 es decir de hace poco más de 9 años lo que claramente deja ver porque nunca se ha realizado el proceso monitorio dinerario que diera fe de esta deuda ya que la misma está prescrita y de existir trámite en estrados judiciales me faculta de ser cierta a presentar un incidente de caducidad como en derecho corresponde, es decir queda más que demostrado que sin tener respaldo físico ni vínculo crediticio pretenden realizar un cobro indebido que bien puede ser interpretado hasta como una posible estafa por no contar con un respaldo vigente que me obligue en toda esta situación que denuncio al día de hoy. Estamos claros que nos encontramos en presencia de una clara violación a la Privacidad de mi núcleo familiar y el mío propio, que se demuestra al acoso telefónico y de mensajería, que podemos estar en la presencia de ejercicio ilegal de la profesión, falsedad ideológica por uso de documento falso, y otros que son en definitiva de sustento para el planteamiento de una demanda judicial en contra de esta empresa y estos funcionarios de la misma. **POR TANTO** 1- Que como es mi derecho al amparo de la Ley doy fe que nunca he firmado con ninguna de estas empresas consentimiento informado que les permita no solamente trasladar deuda alguna ni permitirles brindar información ni mis datos a segundas ni terceras personas sin mi total consentimiento ni mucho menos sin haber sido informada de tal acción. 2- Que contrario a la norma escrita personeros de esta Gestora de Crédito haciéndose pasar por representantes de Consorcios Jurídicos, Bufete de Abogados y Departamento de Ejecuciones Judiciales sin contar con las acreditaciones respectivas ni con los documentos de respaldo de forma contraria a la ley pretenden, coaccionan con presión y acoso a la suscrita y mi núcleo familiar para hacerme pagar una suma millonaria por una supuesta deuda con una empresa de la que no tienen documentos de respaldo ni las acreditaciones respectivas que siguen sin presentar para justificar ni respaldar sus acciones. 3- Que desde hace meses y semanas vienen acusando a mis familiares y amistades si tampoco ninguno de ellos tiene relación crediticia con las empresas mencionadas pues estamos claros que para poder realizar tal acción deben presentar los documentos que lo justifiquen como parte de los supuestos trámites que acusan y de la supuesta deuda. 4- Que estando claros que si existiera vínculo o relación entre una empresa crediticia y la suscrita la facultad de expresa se da única y exclusivamente entre empresa y cliente y que, de otorgarse potestades a segundos o terceros, este poder debe ser autorizado por la suscrita, lo que en este acto es absolutamente inexistente además de que la ley no da derecho a realizar trámites que sean de mi pleno conocimiento y autorización. 5- Que en este acto estamos en conocimiento de que Gente más Gente está 6- (sic) vinculada con Beto le Presta y que tienen el domicilio reportado, (**DIRECCION 2**). 7- Que cualquier proceso o trámite debidamente acreditado solamente se puede realizar para evitar el cobro inapropiado de una deuda, disponiendo que estos serían únicamente cuando él mismo fuera el deudor directo de la obligación y no su núcleo familiar. 8- La sala constitucional ha sido sumamente clara al referir que la tutela al derecho de intimidad de una persona a la que se le realizaban llamadas para cobrar una deuda de la que no era codeudora ni fiadora, es amparable y debe castigarse el hostigamiento a quienes no tengan ninguna relación con una deuda. 9- Que la ley es clara en las prácticas inapropiadas que realizar (sic) las Empresas Crediticias y Gestoras como en este caso Gesel Costa Rica realizando gestiones sin las credenciales requeridas suplantando identidades y sin contar con la autorización y el consentimiento del interesado, donde la existencia o no de una deuda en estado de morosidad con esa empresa es un asunto que debe dilucidarse en un correcto agotamiento de la vía administrativa para llegar a la vía de legalidad en razón de su competencia como es el caso*



*de los Juzgados de Cobro Especializado y no realizar prácticas indebidas que violentan un derecho constitucional de intimidad y privacidad como las que se han venido dando y de las cuales hoy estoy siendo una ciudadana más con este tipo de problema y que tiene el valor de denunciar el acto ilegal que están realizando. 10- Que el documento que envían A QUIEN INTERESE el mismo deja duda de su veracidad si presenta más de 9 años de atraso y del cual no se tiene dato alguno de contar con proceso administrativo o monitorio dinerario como corresponde lo cual debe presentar a esta autoridad toda la documentación certificada de existir la deuda con estas empresas y el motivo de una actuación que es en definitiva si fuera cierta un incobrable y candidata a un recurso de caducidad. 11- Debo dejar claro que desde el año 2012 no he tenido relación crediticia alguna con el grupo Beto le presta con quienes sí adquirí una deuda que tiene más de 9 años de haberse dado. **PETITORIA** Por lo antes expuesto al tenor de lo que al respecto establece nuestra legislación solicito que se abra el proceso respectivo para que sea sancionado la Empresa acusada y que se orden a partir de esta denuncia su inmediata intervención y la prohibición a Gesel Costa Rica, Gente más Gente SA y Beto le Presta para que a partir de este momento suspendan en su totalidad las llamadas y mensajes de cobro de una supuesta deuda de la cual nunca han presentado ni las personerías jurídicas, ni las acreditaciones, ni los documentos probatorios que los respalden en tal acción violatoria de los Derechos Constitucionales y enmarcados en las Leyes respectivas que protegen el Derecho a la Intimidad y el Acoso Telefónico y de Mensajería si en mi calidad de denunciante nunca he realizado trámite alguno con las referidas ni tengo relación crediticia con ninguna de ellas, más que la que tuve en el año 2012 con Beto le Presta. Que en este acto se presenten por parte de estas entidades regulatorias las investigaciones y denuncias respectivas estando demostrado que estos dependientes de esta Empresa Gesel Costa Rica, (NOMBRE 5), (NOMBRE 6), (NOMBRE 7) y otros que no se identifican, con números telefónicos # (TELEFONO 1) / # (CELULAR 2), localizables en (DIRECCION 3), correos electrónicos, ([CORREO 2](#)) y ([CORREO 3](#)) (las dos primeras dan este mismo correo), se han hecho pasar por personeros de Departamento de Ejecuciones Judiciales (término utilizado en Guatemala y El Salvador), por Consorcio de Abogados y por Bufete de Abogados lo que es absolutamente falso si solamente son operadores de Call Center. Así las cosas, ante esta denuncia y donde nunca los he autorizado a realizar trámites sin mi consentimiento, en este acto desautorizo para que las empresas Grupo Gesel Costa Rica, Gente más Gente, y Beto le Presta eliminen y extiendan las certificaciones respectivas a través de esta dependencia de sus bases de datos toda la información que no haya sido autorizada por la suscrita, publica, privada, crediticia y judicial y para que ordenen el retiro de las manchas crediticias que los mismos han provocado. Que solicito se ordene a estas empresas que eliminen el número de teléfono, correo electrónico o medio de notificación que han estado utilizando para contactar a mis familiares, allegados y el mío propio sin haber autorizado para este fin. Que se advierta a las empresas y funcionarios denunciados que tienen prohibición para que las gestiones de cobro se hagan contactando a familiares o conocidos del deudor como el caso que acuso, pues únicamente lo pueden hacer directamente con el deudor, codeudor y fiadores si esta deuda existiera que en mi caso no tengo vínculo con ninguna de ellas ni obligación que les otorgue ese derecho. Asimismo, está prohibido realizar la gestión de cobro en el lugar de trabajo del deudor como lo establece la misma ley. Que a partir de este momento pido sean sancionados por los delitos de acoso telefónico, acoso de mensajería, difamación, falso testimonio y traslado de información privada, suplantación de identidad, abuso de poder, y*



Falsedad Ideológica por presentar documento falso ya que el mismo no es prueba de la supuesta deuda ni pertenece a Gente más Gente como pretenden hacerlo ver que aunque pueden tener nexos entre sociedad o empresas este tipo de gestiones son directas entre supuesto perjudicado y demandado por lo que no los acredita a la Empresa Gesel Costa Rica y sus empleados (NOMBRE 5), (NOMBRE 6), (NOMBRE 7) como personas debidamente identificadas no son profesionales en derecho, en los hechos que fundamentan esta denuncia. A las Empresas Gente más Gente porque con ellos no tengo relación alguna y Beto le Presta por facilitar un documento de información sin los respaldos respectivos de una deuda del año 2012 para de forma temeraria respaldar el trámite realizado por esta Empresa Gesel Cosa (sic) Rica y sus empleados consintiendo en el acto al realizar este tipo de abusos que violentan el derecho a la intimidad y dañan la imagen y la moral de mi persona con el acoso telefónico y de mensajería sin tener relación crediticia alguna entre éstas y la suscrita, esto sin dejar de lado el pretender realizar un cobro que legalmente por los medios judiciales correspondientes no ha sido probado y que se refiere más acertadamente a una supuesta deuda prescrita y con serios vicios de caducidad. PRUEBA TESTIMONIAL En lo que respecta a los miembros de mi familia y firma de abogados a través de sus consultores que han sido efecto del acoso y por la situación de la Pandemia COVID-19 estamos en la mejor disposición de que se les realice la audiencia virtual sea por TEAMS, DUO O ZOOM estando claros que unos son adultos mayores y otras personas de alto riesgo motivo por el cual debe considerarse la no asistencia a una audiencia presencial y evitar el gasto innecesario que me obligaría a tener que realizar el pago por declaraciones juradas certificadas lo que en este momento no tengo capacidad de pago para realizarlo por eso refiero la opción de ser valorada. PRUEBA DOCUMENTAL 1- Supuesto Documento de Deuda 2-Mensajes enviados a varios teléfonos de familiares incluyendo el de mis Asesores Legales. (...). Posteriormente, ante prevención realizada por esta Agencia, mediante resolución No. 389-2021 de las 10:55 horas del 15 de setiembre de 2021, en fecha 27 de setiembre de 2021, la señora (NOMBRE 1), aporta nueva ampliación a su denuncia en la cual manifiesta lo siguiente: “(...) PRIMERO: Que no tengo vínculo alguno con las empresas Gesel ni Gente más Gente. Que nunca he realizado ni trámite ni autorización para que el Grupo Gesel sirva como intermediario de una deuda inexistente. Que nunca he tenido relación crediticia ni con Instacredit, ni con Gente más Gente, estando claros que Beto le Presta forman parte del grupo Instacredit. Que como bien lo indiqué en la denuncia planteada ante esta dependencia la empresa Grupo Gesel ellos no solo han estado realizando llamadas amenazantes, sino que están contactando a familiares donde llaman adultos mayores, amigos y hasta mis asesores legales aduciendo que tengo una deuda con la empresa Gente más Gente lo que es absolutamente falso y si como bien lo indiqué tuve en el año 2012 una obligación con Beto le Presta que nunca fue presentada en estrados judiciales ni mucho menos tenga proceso que indique que la misma está vigente. SEGUNDO: Que representantes del Grupo Gesel aducen tener autorización para realizar el acoso de lo que nunca han aportado documento formal que los autorice ni poseen datos de la supuesta deuda que pretenden cobrar que es inexistente y como le repito Gente más Gente no posee ningún documento actualizado que diga que les debo dinero ni que tengo vínculo crediticio con ellos. En lo que respecta a Gente más Gente nunca he realizado negociación alguna con ellos ni les he solicitado crédito alguno por lo que decir que tengo deuda con ellos es absolutamente falso. TERCERO: Que ante mi solicitud nunca han querido entregar copia de los supuestos documentos probatorios, es decir son gestoras de cobro con operadores que se hacen pasar por abogados, lo que debe acusar a la Protectora ante



los Tribunales de Justicia, en cumplimiento de sus funciones pues están realizando el ejercicio ilegal de la profesión y eso es de su conocimiento lo que no pueden omitir ni ignorar, presenten los documentos para justificar el derecho de cobro que debe hacerse por la vía incidental en los Juzgados de Cobro Especializado como corresponde dado que no pueden coaccionar a personas como la suscrita para tratar de obtener con ello sumas de dinero por deudas inexistentes como bien lo he reiterado desde la presentación de mi denuncia. CUARTO: Para notificaciones a la empresa Gente más Gente S.A., conocida como Beto le Presta presenta dos direcciones en la misma ubicación, se localizan en (**DIRECCION 2**). QUINTO: En lo que respecta a los reportes oficiales de las operadoras telefónicas solicito en este acto una extensión de tiempo prudencial para el cumplimiento de la misma dado que son operadoras telefónicas que no pertenecen al I.C.E, así las cosas, en cuanto tenga los reportes certificados se los presentaré en el acto. SEXTO: Que es de importancia que continúa el acoso telefónico a mi hijo y mi madre lo que debe considerar esta dependencia ordenar la suspensión inmediata de las llamadas y mensajes a terceros pues en la última llamada mi hijo le dijeron que seguirían llamando hasta que paguen lo que deben de forma amenazante. SETIMO: Que en este acto solicito se me envíe el reporte de si han sido notificadas las partes demandadas. Sin más por el momento en cumplimiento de lo solicitado pido que se ordene a estas empresas denunciadas suspender las presiones, llamadas, mensajes, ataques y amenazas hasta tanto esta dependencia no se pronuncie en un acto final sobre mi denuncia. (...)"

Por otra parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de la empresa Gestiones y Servicios Empresariales de Costa Rica S.A. (Gesel), manifiesta en su escrito de contestación a la denuncia, en lo que nos interesa lo siguiente: "(...) **Respecto a la pretensión de la actora, me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal. No obstante, en virtud de querer reconocer dentro de nuestras posibilidades su derecho a la autodeterminación informativa, nos comprometemos a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico, esto, a fin de no menoscabar ningún derecho en su contra.** (...)"

Por su parte, el señor (**NOMBRE 3**), 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: "(...) **ACLARACION PRELIMINAR.** – Actualmente, Beto es una de las marcas del Grupo Gente, la cual pertenece a la sociedad a la que represento, Gente más Gente, por lo que en esta contestación me referiré a todos los hechos denunciados por la señora (**NOMBRE 1**) únicamente en lo relativo a Gente más Gente. (...) (...) **SEGUNDO:** La denunciante fundamenta su denuncia en supuestas acciones que fueron ejecutadas por Grupo Gesel, por lo que debió haber dirigido su denuncia contra esta empresa. Inclusive, en la copia de los mensajes de texto que fueron enviados a la denunciante y a sus familiares, y que ella aporta como prueba de las conductas denunciadas, se solicita que la persona que lo reciba se comunique con el Departamento de ejecuciones judiciales del Bufete de Abogados Gesel. Aunado a ello, en la misma denuncia, la señora (**NOMBRE 1**) indica que la empresa de cobranza Grupo Gesel ha incrementado las llamadas y mensajes amenazantes. Lo cual comprueba que es esa empresa la que la ha contactado tanto a ella como a sus familiares. **TERCERO:** De una revisión de los registros en nuestro sistema, se logra determinar que la denunciante es deudora de Beto desde



mayo de 2012. Actualmente la recurrente adeuda montos a mi representada. Al efecto se aporta como prueba los estados de cuenta de la deudora. (**VER PRUEBA NÚMERO 2**). **CUARTO:** Manifiesta la recurrente que personeros del grupo Gesel han intensificado las llamadas y mensajes amenazantes tanto a ella como a familiares sobre una deuda que adquirió con Gente más Gente en el 2012 y que según la denunciante se encuentra prescrita. **QUINTO:** También señala la recurrente, que la empresa de cobranza Grupo Gesel se hace pasar por firma de Abogados y que le envían mensajes indicando ser un Departamento de ejecuciones judiciales, lo cual, según la denunciante, no es cierto. Ello entre otras conductas denunciadas que son propias de Grupo Gesel. Para referirme a los puntos anteriores numerales del Segundo al Quinto, se procede a indicar que, en primer término, la recurrente tiene montos pendientes con mi representada, es decir su cuenta está morosa y debido a ello, la cuenta fue enviada a la agencia externa de cobro Grupo Gesel desde junio de 2020. Dicho traslado de datos a una agencia externa de cobros fue autorizado por la denunciante, al momento en que firmó el contrato de préstamo, el 23 de mayo del 2012. Como se indicó anteriormente, en virtud de la morosidad que presenta la cuenta de la recurrente, se trasladó la deuda a una agencia externa, por lo que no le corresponde a mi representada referirse a situaciones que no le son propias, como por ejemplo el hecho de los mensajes enviados o que se hagan pasar por profesionales en Derecho como lo manifiesta la denunciante. Se adjunta con la presente contestación, el registro de llamadas de nuestro sistema interno uContact, en el que se logra identificar que mi representada no ha realizado ningún contacto o llamada a la denunciante y/o a sus familiares. (**VER PRUEBA NÚMERO 3**). Tampoco existe registro en nuestro sistema, que evidencie que algún agente de Beto hubiese enviado mensajes en tono amenazador. Inclusive, la misma denunciante indica que es Grupo Gesel quien contacta a sus familiares y aporta copias de mensajes de texto que son enviados por Gesel Abogados. (**VER PRUEBA NÚMERO 3**). Por lo anterior, las acciones denunciadas no le constan a mi representada, toda vez que fueron ejecutadas por una agencia externa de cobro, debido a que la recurrente mantiene una deuda pendiente con Beto, la cual no ha cancelado. Tampoco se logra identificar en el presente expediente administrativo que mi representada hubiese contactado a terceras personas ajenas a la deuda de la señora (**NOMBRE 1**) o alguno de sus familiares. Es importante manifestar, que, hoy en día, a mi representada le asiste un derecho de cobro que puede ejercer a efectos de recuperar el dinero que se le había prestado a la denunciante y que no ha cumplido en pagar, tema que en todo caso no es un asunto que se deba discutir en esta instancia. (...) (...) Pese a todo lo anterior, mi representada ha tomado las medidas necesarias para que la cuenta de la señora (**NOMBRE 1**) sea gestionada únicamente por Beto y en virtud de ello, la PRODHAB no tiene competencia para entrar a ver un caso, que ya ha sido atendido como en derecho corresponde. Por lo tanto, al haber demostrado mi representada que se procedió diligentemente, y además que no existe nexo de causalidad entre las conductas acusadas y mi representada, no existe ninguna responsabilidad para Beto sobre ello y así debe declararse.” 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 de la señora Leandro Arrieta.

En primer lugar, es importante aclarar a la denunciante, que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un uso o 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 Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos.** (...) (...). **e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.** **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales.** (...)”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso, amenaza o intimidación en las gestiones de cobro a su persona, ni declarar la prescripción o caducidad de deudas, así como tampoco nos corresponde valorar, denunciar, ni determinar si existió algún delito de tipo penal tales como: falsedad ideológica, intento de estafa, ejercicio ilegal de la profesión, difamación, falso testimonio, abuso de poder ni suplantación de identidad por parte de la denunciada. De considerarlo pertinente, la 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 que la denunciante adquirió una deuda con Gente más Gente, conocida como Beto le Presta en fecha 23 de mayo de 2012, la cual se encuentra pendiente de cobro (folios 02, 11, 28, 30, 33, 34, 36 y 37). Dicha información, además fue confirmada y declarada por la misma denunciante en su escrito de ampliación a la denuncia presentado en esta Agencia en fecha 27 de setiembre de 2021 (folio 18), en donde textualmente manifestó: “(...) **CUARTO:** Para notificaciones a la **empresa Gente más Gente S.A., conocida como Beto le Presta** presenta dos direcciones en la misma ubicación, se localizan en San José (...)”. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Siendo así, se tiene que si existe una deuda pendiente de pago ante dicha empresa por parte de la denunciante. Que la empresa Beto le Presta, trasladó los datos personales de la cuenta pendiente de cobro de la denunciante a Grupo Gesel, en junio de 2020 (folio 28), para que esta realizara gestión de cobro, alegando que cuenta con autorización de la denunciante, en virtud de autorización de cesión de crédito ante terceros, firmada al momento de la suscripción del crédito. Que la denunciante ha recibido mensajes de cobro por parte de Gesel haciendo gestión de cobro de su deuda con Beto le Presta (folios 04 y 05). Que Gesel envió un mensaje haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante a un tercero de nombre (**NOMBRE 4**), tal como consta en imagen de mensaje visible a folio 04 del Expediente Administrativo, cuya acción resulta contraria a la ley, según se expondrá de seguido. Sin embargo, no constan dentro del expediente más pruebas, de que se hayan enviado más mensajes o se hayan realizado llamadas telefónicas a otras terceras personas de forma insistente o acosadora por parte de las entidades denunciadas. Asimismo, se demuestra que, efectivamente en fecha 23 de mayo de 2012, la denunciante autorizó la cesión del crédito a terceros ante Beto le Presta, tal como fue manifestado por Beto le Presta y, según consta en captura de firma aportada por esta empresa en su informe (folios 29 vuelto y 30). No obstante, lo anterior, no se logra comprobar por parte de la denunciante que terceros (familiares, allegados, asesores legales) hayan recibido llamadas telefónicas o mensajes constantes o acosadoras, por parte de Beto le Presta o Gesel, haciendo gestión de cobro de la deuda de la señora (**NOMBRE 1**). Que la denunciante sea la titular del número de teléfono, al cual en apariencia se han realizado llamadas telefónicas y enviado mensajes para hacer gestión de cobro por parte de Gesel. Nótese que, incluso, la denunciante en la ampliación



a su denuncia, solicita extensión del plazo para presentar algún comprobante, tal como constancia o recibo de la agencia telefónica, sin embargo, dicha prueba nunca fue aportada a los autos. Tampoco se demuestra que la deuda adquirida por la denunciante con Beto le Presta, en mayo de 2012, haya sido declarada como incobrable, prescrita o caduca, por un Juzgado de Cobro Judicial. Al respecto, se aclara que, con relación al almacenamiento de datos personales crediticios, los acreedores deben ajustarse a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. Sobre el particular, el artículo 984 del Código de Comercio, establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, plazo que precisamente se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual, además, guarda relación con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra indica: “*Artículo 3. Definiciones. Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. Comportamiento de pago histórico: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)”* (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). Dicho plazo se computa, a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, se emite una resolución judicial que declara la prescripción de la deuda o terminación del proceso de cobro, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. Sobre este mismo tema, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) **IV.- EN CUANTO AL DERECHO AL OLVIDO:** (...) *Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. La idea es que dicho término ocurra una vez transcurridos cuatros años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable. De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.”* (Resolución No. 2011-07937 de 10:28 horas del 17 de junio de 2011). (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Tal jurisprudencia ha sido reiterada por el Órgano Constitucional, a través de diferentes sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Ahora bien, con relación a la aplicación de la figura del Derecho al Olvido regulada en la Ley No. 8968, se tiene: “*Artículo 6.- Principio de calidad de la información: Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. 1.-Actualidad. Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El*



responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. **En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa.** En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. (...)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento a la citada ley, dispone: “**Artículo 11. Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo,** que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Nótese que dicha normativa señala que tal plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición normativa especial que disponga otra cosa. Por otra parte, no se logra demostrar por parte de Gesel ni por Beto le Presta, que cuenten con el consentimiento informado por parte de la denunciante, para transferir, hacer uso y tratamiento de sus datos personales ante terceros. Se aclara a las partes 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 a las partes. Para tal efecto, debe la denunciante aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia y a las denunciadas con la presentación de sus informes, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.** (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, se aclara a la denunciante que, los funcionarios públicos nos encontramos sujetos al Principio de Legalidad que rige la función pública, regulado en los artículos 11 de la Constitución Política de Costa Rica, así como en la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, y precisamente, en observancia y cumplimiento de dicha normativa, esta Agencia se encuentra sometida al ordenamiento jurídico y sólo puede realizar aquellos actos



o prestar aquellos servicios públicos que autorice la ley; siendo así, tal como se puede observar, en el referido artículo 68, inciso c) de la Ley No. 8968, se establece la obligatoriedad de que, en caso de presentar prueba testimonial, la misma debe ser presentada mediante declaraciones juradas debidamente autenticadas. Sobre este mismo tema, también es importante aclarar que la naturaleza del presente procedimiento administrativo de protección de derechos, es un proceso sumario, en donde no se tienen previstas por la Ley No. 8968, ni su Reglamento, la realización de audiencias, razón por la cual no es posible su pretensión respecto a la recepción de los testimonios de los testigos a través de este mecanismo.

Así las cosas, una vez valorada toda la aprueba aportada, esta Agencia, considera que, si existió un uso y tratamiento indebido de los datos personales de la denunciante, toda vez que, Gesel envió un mensaje haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante a un tercero de nombre (**NOMBRE 4**), tal como consta a folio 04 del expediente, y además, en razón de que, como lo señala el mismo representante legal de la empresa Beto le Presta en su informe, esta empresa trasladó los datos personales de la cuenta pendiente de cobro de la denunciante a Grupo Gesel, en junio de 2020 (folio 28), para que esta realizara gestión de cobro, alegando que cuenta con autorización de la denunciante, en virtud de autorización de cesión de crédito ante terceros, firmada al momento de la suscripción del crédito. No obstante, es importante aclarar a dicha empresa que, no resulta de recibo lo alegado en su informe, en el cual manifiesta: “(...) *Se reitera que la cuenta de la denunciante fue enviada a una agencia externa de cobro, por encontrarse en estado de morosidad. Todo lo cual se realizó, con su autorización, con la firma del contrato de préstamo suscrito por la denunciante el 23 de mayo de 2012. (...)*”. Lo anterior, por cuanto, la cesión del crédito es un negocio jurídico, que consiste en un acto de disposición particular, el cual se 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 y mucho menos sin contar con su consentimiento informado. 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 particular 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. (...)”.*

Asimismo, se reitera a estas empresas, tal y como se le ha indicado en diferentes resoluciones, que la práctica de contactar a terceras personas, ya sean familiares, referencias, lugar de trabajo, para hacer gestión de cobro de deuda de un deudor, resulta contrario a lo establecido en el ordenamiento jurídico. Lo anterior por cuanto, 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 de 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, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes precisamente los faciliten, por medio del debido consentimiento informado, bajo todos los términos anotados en la presente resolución. Se insiste en que, la acción de realizar gestión de cobro por estos medios resulta impropio, 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, codeudor, fiadores y a los medios autorizados por él mismo. Por lo tanto, resulta evidente que se infringe el derecho a la Autodeterminación Informativa de la denunciante por parte de las entidades denunciadas, 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, actualizadas, 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 se deja en evidencia que, efectivamente se ha hecho gestión de cobro de la deuda de la denunciante ante terceras personas, sin contar con su consentimiento, además, de trasladar sus datos personales a una agencia externa de cobro (Gesel) por parte de Beto le Presta (acreedor), sin contar con el debido consentimiento informado por parte de la denunciante.

Finalmente, es menester realizar aclaración, con relación a los argumentos del representante legal de Gesel, en donde señala: “(...) *me pronuncio a favor de mi representada en el sentido de que la misma no es creadora ni mantiene actualizada ninguna base de datos, por lo que, bajo fe de juramento, se procede a comunicar al actor del presente proceso que no corresponde a nosotros la facultad de rectificar o suprimir ningún tipo de información sobre su persona, por no resultar dueños ni responsables de base de datos alguna, así como de publicar su información personal (...)*”; sorprende a esta instancia que se realicen tales manifestaciones bajo fe de juramento, pues es evidente y de todos conocidos, que esa empresa realiza gestiones de cobro en nombre y por cuenta de terceros, en las cuales se utilizan y se hace tratamiento de datos personales de los ciudadanos, entendiéndose tratamiento como: “(...) *cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.*”, según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968, cuya regulación debe ser conocida y aplicada por esa empresa, toda vez que, en observancia y cumplimiento del principio constitucional “Nadie puede alegar ignorancia del ordenamiento jurídico”. 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 de la 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. Con base en todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A. (Gesel)** y **GENTE MÁS GENTE S.A. (Beto le Presta)**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que, Beto le Presta indicó en su informe que, se tomaron las medidas



necesarias para que la cuenta de la señora (**NOMBRE 1**) sea gestionada únicamente por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, y, en cuanto a Gesel, manifiesta el representante legal de esa empresa en su informe que se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico a fin de no menoscabar ningún derecho de la denunciante. Siendo así y al tener los informes rendidos por los señores (**NOMBRE 2**) y (**NOMBRE 3**), 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. Se insiste a las denunciadas, en su deber de 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 y de lo resuelto en la presente resolución. 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 S.A. (Beto le Presta)** y **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE COSTA RICA S.A. (GESEL)**.

2- No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que Beto le Presta indicó en su informe que, se tomaron las medidas necesarias para que la cuenta de la señora Leandro Arrieta sea gestionada únicamente por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, y, en cuanto a Gesel, manifiesta el representante legal de esa empresa en su informe que se comprometieron a suprimir cualquier tipo de contacto telefónico a fin de no menoscabar ningún derecho de la denunciante.

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.**



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



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