



**EXPEDIENTE: 157-08-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 409-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:45 horas del 17 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** (en adelante **Beto le Presta**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 13 de agosto de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **Beto le Presta**, en la cual alega que la empresa Gesel ha enviado mensajes y realizado llamadas telefónicas a su lugar de trabajo y a terceras personas (familiares) para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre adquirida hace años con Beto le Presta, además, indica que gestionó ante esta última, solicitud de rectificación de datos personales de terceros no relacionados con dicha deuda, haciendo caso omiso a su solicitud, pues siguieron contactando a familiares. (Visible a folios 01 al 26 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **353-2021** de las 09:15 horas del 09 de setiembre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **Beto le Presta**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 15 de setiembre de 2021. (Visible a folios 27 al 29 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 20 de setiembre de 2021, se remite en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Beto le Presta. (Visible a folios 30 al 41 del Expediente Administrativo).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se estiman como debidamente demostrados los siguientes hechos, sea porque así han sido acreditados o bien porque la entidad denunciada haya omitido referirse a ellos, según lo prevenido en el auto inicial:

1. Que el denunciante tiene una deuda con Beto le Presta, adquirida en fecha 27 de agosto de 2012, la cual se encuentra morosa, pendiente de cobro. (Visible a folios 02, 34 frente y vuelto, 38 y 39 del Expediente Administrativo).
2. Que la empresa Beto le Presta, trasladó los datos personales del denunciante a Grupo Gesel, en febrero de 2013, para hacer gestión de cobro de la deuda pendiente con dicha empresa. (Visible a folios 32 y 33 del Expediente Administrativo).
3. Que Gesel envió mensajes de texto a familiares del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda pendiente con Beto le Presta. (Visible a folios 19 al 23 y 33 del Expediente Administrativo).



4. Que Gesel ha realizado llamadas al lugar de trabajo del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda pendiente con Beto le Presta. (Visible a folios 16, 25, 26 y 33 del Expediente Administrativo).
5. Que el número de teléfono (**TELEFONO 1**), le pertenece a la empresa Gesel. (Visible a folios 32 vuelto y 33 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 27 de agosto de 2012, el denunciante autorizó la cesión del crédito a terceros ante Beto le Presta. (Visible a folio 34 frente y vuelto del Expediente Administrativo).
7. Que el denunciante presentó solicitud de rectificación de datos personales ante la empresa Beto le Presta, en fecha 08 de enero de 2021. (Visible a folios 06 al 09 y 11 del Expediente Administrativo).
8. Que la empresa Beto le Presta, recibió y respondió la solicitud de rectificación presentada por el denunciante en fecha 08 de enero de 2021. (Visible a folios 14 y 33 del Expediente Administrativo).
9. Que al momento de la contestación de la denuncia, dentro de la base de datos de la empresa Beto le Presta, solamente consta el correo electrónico (**CORREO 1**). (Visible a folios 33 y 41 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** De importancia para la resolución de este asunto, se estiman como no demostrados los siguientes hechos:

1. Que personeros de la empresa Beto le Presta haya enviado mensajes de texto o haya realizado llamadas a terceros (familiares o lugar de trabajo) del denunciante, haciendo gestión de cobro de su deuda.
2. Que el señor (**NOMBRE 1**), sea el titular del número de teléfono (**CELULAR 1**).
3. Que el señor (**NOMBRE 3**), sea el titular del número de teléfono (**CELULAR 2**).
4. Que la señora (**NOMBRE 4**), sea la titular del número de teléfono (**CELULAR 3**).
5. Que Beto le Presta, cuente con el consentimiento informado por parte del denunciante, para trasladar a Gesel, los datos personales del denunciante para hacer gestión de cobro.

**III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS POR BETO LE PRESTA:** Respecto a la **Falta de Interés Actual:** Alega la denunciada que, a su parecer la presente denuncia carece de interés actual porque tal y como queda demostrado con los documentos aportados con su contestación, esa empresa desde el 08 de enero de 2021, procedió a hacer una nota dentro del perfil del señor (**NOMBRE 1**), en la que se indica que únicamente se puede contactar a éste a su número de celular y/o a su dirección de correo electrónico personal. Sobre el particular, la misma se rechaza de plano, por cuanto, según se desprende de la denuncia, si existe un interés del denunciante, en torno a los datos personales que, en apariencia podrían constar en las bases de datos de la empresa 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 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 contactó por llamadas telefónicas ni envió mensajes de texto al denunciante, a sus familiares, ni a su lugar de trabajo en agosto de 2021, que no recibió ninguna llamada del denunciante en la que solicitara que no fuese contactado, que incluso en enero de 2021, se le envió un correo electrónico por parte de esa empresa indicándole que se tenía por atendida su solicitud a efecto de ser contactado únicamente a su teléfono celular (**CELULAR 4**) y correo personal (**CORREO 1**) y que, además, desde febrero de 2013, la cuenta del denunciante fue



trasladada a una agencia externa de cobro, cuya gestión a su parecer, fue aceptada por el denunciante al momento de contraer el crédito con Beto le Presta en agosto 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 el denunciante manifiesta que, en apariencia se ha realizado un mal uso de sus datos personales, al contactar a terceras personas y a su lugar de trabajo, sin contar con su consentimiento, 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 y de sus mismos alegatos en la denuncia, se comprueba que los mensajes de texto haciendo gestión de cobro de su deuda fueron enviados por la empresa 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 el denunciante debe hacer mención, a quién a su entender, es la entidad que está incurriendo en la falta. En ese sentido siendo que la empresa Gesel inicialmente, es una empresa contratada por Beto le Presta, para que realice gestión de cobro de 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 34), 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 y transferencia de los datos personales del denunciante, y quién, efectivamente tiene el deber y la responsabilidad de verificar que, esta entidad de cobro realice un adecuado uso de los datos personales, todo esto apegado a lo establecido en la Ley No. 8968 y su Reglamento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada.

**IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito inicial de denuncia presentado en fecha 13 de agosto de 2021, contra la empresa **Beto le Presta**, lo siguiente: “(...) 1. Se hizo entrega a la empresa Gente más Gente la solicitud de rectificación de datos para que se eliminen todos aquellos contactos y números que no están autorizados del señor (**NOMBRE 1**), cédula (**CEDULA 1**), donde se indica claramente los medios para que realicen la gestión de cobro. Esto el día 08-01-21, según consta en los registros de correos de Costa Rica. Igualmente se entiende que pueden llamarme a cualquier número que esté a mi nombre. 2. Sin embargo posteriormente me llamaron a mi lugar de trabajo, específicamente el día 11-08-21 al número de teléfono (**TELEFONO 2**) de (**EMPRESA 1**) que es donde están ubicadas las oficinas administrativas de la empresa (**EMPRESA 2**). (ambas empresas pertenecen al mismo grupo de empresas de don (**NOMBRE 5**)). En esta empresa (**EMPRESA 2**). es donde



laboro actualmente. La llamada fue hecha del número (**TELEFONO 1**) y se identificaron como personal de la empresa de cobro Gesel en representación de Beto le presta y con relación a una deuda que mi persona tenía hace años con Beto. 3. Ese mismo día 11-08-21 yo los llamé posteriormente de mi número personal (**CELULAR 1**) al número (**TELEFONO 1**) de la empresa de cobro Gesel y les grabé la llamada, en la cual les dije que no estaban autorizados para llamar a mi lugar de trabajo ya que yo le había entregado a la empresa Beto el documento de actualización de datos meses atrás. La persona que me atendió aceptó hacerme llamado a la empresa e igualmente les indiqué que eso era prohibido. Se adjunta esta grabación como prueba. 4. Adicionalmente han estado enviando mensajes a mis familiares mediante la aplicación de mensajería whatsapp. Específicamente a mi esposa (**NOMBRE 4**) a su celular personal a nombre de ella el cual es el (**CELULAR 3**). También le enviaron el mismo tipo de mensaje a mi hermano (**NOMBRE 3**) a su celular personal a nombre de él el cual es el (**CELULAR 2**). Se adjuntan los pantallazos de tales mensajes como prueba. (...)”. Por tal motivo, en su pretensión solicita: “(...) Se solicita hacer valer mi derecho a la rectificación de datos, ya que el número de teléfono usado por la empresa que realiza la gestión de cobro no está autorizado ya que no está a mi nombre sino a nombre de la empresa donde laboro, así como los números de teléfono de mis familiares, por tanto, solicitamos se sancione dicha falta como estipula la ley. (...)”.

Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Gente más Gente S.A. (Beto le Presta), indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **I. SOBRE LOS HECHOS.** – (...) **SEGUNDO:** El denunciante debería haber dirigido su denuncia contra Grupo Gesel pues esta se fundamenta en supuestas acciones que fueron ejecutadas por dicha empresa. Inclusive, en su denuncia el señor (**NOMBRE 1**), indica de manera reiterativa que Grupo Gesel lo contactó a la empresa donde labora y que además han enviado mensajes por WhatsApp a su esposa y hermano, en los que se hace gestión de cobro por una deuda que (**NOMBRE 1**) mantiene pendiente con **BETO**. **TERCERO:** De una revisión de los registros en nuestro sistema, se logra determinar que el denunciante es deudor de **BETO** y actualmente cuenta con representada. Al efecto se aporta como prueba el estado de cuenta del deudor. (**VER PRUEBA NÚMERO DOS**). (...) (...) Para referirse a los puntos anteriores, numerales del Segundo al Séptimo, se procede a indicar que, en primer término, el señor (**NOMBRE 1**) tiene montos pendientes con mi representada, por lo que su cuenta está morosa y fue enviada a una agencia externa de cobro desde febrero 2013, y en junio del 2021 pasó a ser gestionada por Grupo Gesel. Dicho traslado de datos a una agencia externa de cobros fue autorizado por el denunciante, al momento en que firmó el contrato de préstamo, el 27 de agosto del 2012. Como se indicó anteriormente, en virtud de la morosidad que presenta la cuenta, a partir de febrero 2013, 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 que lo contactaran en su sitio de trabajo o que le enviaron mensajes de cobro a su esposa y/o hermano. Se adjunta con la presente contestación, el registro de llamadas de nuestro sistema interno **BETOSYS**, en el que se logra identificar **NINGÚN** registro de llamadas que se hubieran realizado el 11 de agosto del presente al número de teléfono (**TELEFONO 2**), correspondiente al sitio de trabajo del denunciante. Tampoco existe algún registro en dicho sistema, que algún agente de **BETO** le hubiese recibido una llamada, en esa misma fecha, desde el número (**CELULAR 1**), el cual indica el denunciante como su número personal. (**VER PRUEBAS NÚMERO TRES**). También, se aporta con la presente contestación, imagen del registro interno de **BETO**, en el que **NO HAY**



*NINÚN (sic) REGISTRO de llamadas o mensajes realizados al número (CELULAR 3), el cual indica ser la esposa del denunciante, la señora (NOMBRE 4) ni tampoco al número (CELULAR 2), el cual dice que pertenece a su hermano, el señor (NOMBRE 3). (VER PRUEBA NÚMERO CUATRO). Además, indica el denunciante que dichas llamadas realizadas a su sitio de trabajo y los mensajes enviados a sus familiares ocurrieron en agosto del 2021. Fecha en la que la cartera ya había sido enviada a la agencia externa de cobros. Inclusive, en la misma denuncia, que se encuentra dentro del expediente administrativo, el señor (NOMBRE 1), indica que Grupo Gesel lo llamó a su sitio de trabajo desde el número de teléfono (TELEFONO 2). Motivo por el cual, él mismo llamó devolvió la llamada a efectos de hablar con un agente de dicha empresa y le solicitó que no lo llamaran a su sitio de trabajo. No obstante, dicho número de teléfono no pertenece a mi representada, sino más bien a una extensión de un agente del Grupo Gesel, cuyos números de teléfono comienzan con los dígitos 4102-xxxx, tal y como consta en la siguiente imagen: (ver imagen a folio 0033). Por lo anterior, las acciones denunciadas no le constan a BETO, por haber sido ejecutadas por una agencia externa de cobro, toda vez que, el recurrente, al tener una deuda pendiente con BETO que no ha podido cancelar, se encuentra en estado de morosidad y por ese motivo su cuenta fue trasladada a una agencia externa de cobros. Tampoco se logra identificar en el presente expediente administrativo que mi representada hubiese llamado de manera intimidadora o amenazante al denunciante a su sitio de trabajo o que se hubiese contactado a terceras personas ajenas a su deuda, o alguno de sus familiares relacionada con su cuenta pendiente con BETO. Además, de la prueba aportada junto con la denuncia y de lo que el mismo señor (NOMBRE 1) manifiesta, la responsable de hacer llamadas a su sitio de trabajo y contactar a sus familiares, es la empresa Gesel. Es importante manifestar, que, al día de hoy, a mi representada le asiste un derecho de cobro, que puede ejercer a efectos de recuperar el dinero que se le había prestado al denunciante y que este no ha cumplido en pagar, tema que en todo caso no es asunto que se deban (sic) discutir en esta instancia. (...). Más adelante, en lo que nos interesa, continúa señalando la denunciada: "(...) Ello en razón de que su cuenta fue enviada, por encontrarse en estado de morosidad, desde febrero 2013, a una agencia externa de cobro. Lo cual se hizo, con la autorización del denunciante, al aceptar esta situación en el contrato, firmado con fecha del 27 de agosto del 2012, tal y como se muestra en la siguiente imagen extraída del contrato. (ver imagen en folio 34 vuelto). (...) Pese a todo lo anterior, mi representada ha tomado las medidas necesarias para que la cuenta del señor (NOMBRE 1) sea gestionada únicamente por BETO. En virtud de lo anterior, la PRODHAB no tiene competencia para entrar a ver un caso, que ya ha sido atendido como en derecho corresponde. Al haber demostrado mi representada que se procedió diligentemente con lo solicitado, 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 del señor (NOMBRE 1).*

De las pruebas aportadas a los autos, se logra acreditar que el denunciante adquirió una deuda con Beto le Presta en fecha 27 de agosto de 2012, la cual se encuentra pendiente de cobro (folios 02, 34 frente y vuelto, 38 y 39). Que la empresa Beto le Presta, trasladó los datos personales de la cuenta pendiente de cobro del denunciante a Grupo Gesel en febrero de 2013 (folios 32 y 33), para que esta realizara gestión de cobro, alegando que cuenta con autorización del denunciante, en virtud de autorización de cesión de crédito ante terceros, firmada al momento de la firma del contrato de



crédito (folios 32 y 34 vuelto). De igual forma, se demuestra que efectivamente fue la empresa Gesel quien envió mensajes de texto a familiares del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda pendiente con Beto le Presta, tal como consta a folios 19 al 23 y 33 del Expediente Administrativo. Igualmente, se comprueba que Gesel ha realizado llamadas al lugar de trabajo del denunciante, haciendo gestión de cobro de la deuda pendiente con Beto le Presta, según consta en pruebas aportadas y visibles a folios 16, 25, 26 y 33 del expediente administrativo, así como que el número de teléfono (**TELEFONO 1**), le pertenece a la empresa Gesel, según fue confirmado por la empresa Beto le Presta en su informe (folios 32 vuelto y 33). Asimismo, se demuestra que, en fecha 27 de agosto de 2012, el denunciante autorizó la cesión del crédito a terceros ante Beto le Presta, tal como fue manifestado por esta empresa y, según consta en captura de firma aportada por esta empresa en su informe (folios 32 y 34 vuelto). También, se observa dentro de las pruebas aportadas que el denunciante presentó solicitud de rectificación de datos personales ante la empresa Beto le Presta, en fecha 08 de enero de 2021, y que dicha entidad recibió y respondió la solicitud de rectificación en esa misma fecha. (folios 06 al 09, 11 14 y 33). Por último, se comprueba que al momento de la contestación de la denuncia, dentro de la base de datos de Beto le Presta, solamente consta el correo electrónico (**CORREO 1**), según fue indicado por el representante legal de dicha empresa en su informe, tal como consta a folios 33 y 41 del expediente.

No obstante, lo anterior, por carecer de sustento probatorio, no se logra comprobar que personeros de Beto le Presta sea quienes enviaron directamente los mensajes de texto o realizara llamadas a terceros (familiares o lugar de trabajo) del denunciante, haciendo gestión de cobro de su deuda. Tampoco se comprueba que el señor (**NOMBRE 1**), sea el titular del número de teléfono (**CELULAR 1**), que el señor (**NOMBRE 3**), sea el titular del número de teléfono (**CELULAR 2**), ni que la señora (**NOMBRE 4**), sea la titular del número de teléfono (**CELULAR 3**) y, finalmente, tampoco se logra demostrar que Beto le Presta, cuente con el consentimiento informado por parte del denunciante, para trasladar a Gesel, los datos personales del denunciante para hacer gestión de cobro, ni ante él mismo, ni ante terceros, y es precisamente sobre esta omisión que recae la resolución de este caso, según se detallará de seguido.

Al respecto, 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 ambas partes. Para tal efecto, el denunciante debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia y a la denunciada 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.** (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).

Una vez valorada toda la apueba aportada, esta Agencia considera que si existió un mal uso y tratamiento indebido de los datos personales del denunciante, toda vez que, Gesel realizó gestión de cobro de la deuda de éste ante terceros (familiares y lugar de trabajo), 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 del denunciante a Grupo Gesel, desde febrero 2013, y en junio del 2021 pasó a ser gestionada por Grupo Gesel (folio 32), para que esta realizara gestión de cobro, alegando que cuenta con autorización del denunciante, en virtud de autorización de cesión de crédito ante terceros, firmada al momento de la suscripción del crédito. Sin embargo, es importante reiterar a la denunciada como se le ha indicado en diferentes resoluciones que, no resulta de recibo lo alegado en su informe, en el cual manifiesta: “(...) *Ello en razón de que su cuenta fue enviada, por encontrarse en estado de morosidad, desde febrero 2013, a una agencia externa de cobro. Lo cual se hizo, con la autorización del denunciante, al aceptar esta situación en el contrato, firmado con fecha del 27 de agosto del 2012, tal y como se muestra en la siguiente imagen extraída del contrato. (...)*”. (ver imagen en folio 34 vuelto). 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. (...)”.*

Reiteradamente esta Agencia le ha indicado en diferentes resoluciones a esta empresa, 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 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 exhorta 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 rectificadora, 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 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, llama la atención que la empresa denunciada haya realizado la siguiente manifestación en su informe: “(...) *Tampoco se logra identificar en el presente expediente administrativo que mi representada hubiese llamado de manera intimidadora o amenazante al denunciante a su sitio de trabajo (...)*”; (Lo subrayado y destacado no corresponde al original); lo anterior en razón de que el denunciante no hace alguna mención en su denuncia sobre recibir llamadas de manera intimidadora o amenazante. Así las cosas, y siendo que las 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 de los datos personales, y tal como se demuestra en el presente caso, fue Beto le Presta quien realizó dicha recopilación (producto de la relación crediticia entre ambas partes) y, posteriormente realizó la transferencia de los datos personales del denunciante ante terceros (Gesel), sin contar con el debido consentimiento informado, según los términos expuestos supra, 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 **GENTE MÁS GENTE S.A. (Beto le Presta)**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante, toda vez que, el representante legal de dicha empresa señaló en su informe que, se tomaron las medidas necesarias para que la cuenta del señor (**NOMBRE 1**) sea gestionada únicamente por Beto le Presta, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada, así como además indica que, a raíz de la solicitud de rectificación presentada por el denunciante el 08 de enero de 2021, su representada atendió dicha solicitud y procedió con la eliminación de su base de datos interna todo contacto a terceros de los cuales no se cuente con autorización, dejando únicamente los medios de contacto de uso personal, sean el número de celular (**CELULAR 4**) y el correo electrónico (**CORREO 1**). Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias.** *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos*



*los hechos acusados. (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “*Artículo 67. **Traslado de cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.** (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos. Se insiste a la denunciada, sobre 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)**.

**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 del señor (**NOMBRE 1**) sea gestionada únicamente por esa empresa, en virtud del derecho de cobro que le asiste a su representada. Así como además indica que, a raíz de la solicitud de rectificación presentada por el denunciante el 08 de enero de 2021, su representada atendió dicha solicitud y procedió con la eliminación de su base de datos interna todo contacto a terceros de los cuales no se cuenta con autorización, dejando únicamente los medios de contacto de uso personal, sean el número de celular (**CELULAR 4**) y el correo electrónico (**CORREO 1**).

**3-** Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García