

EXPEDIENTE: 184-09-2021-DEN

RESOLUCION N° 415-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:30 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 03 de setiembre de 2021, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **Beto le Presta**, en la cual alega que la empresa (**BUFETE 1**), le hace llamadas de forma acosadora y amenazante y ha enviado mensajes y realizado llamadas telefónicas a familiares, para hacer gestión de cobro de una deuda que adquirió ante Beto le Presta, la cual se encontraba pendiente de pago. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **536-2021** de las 13:15 horas del 27 de octubre 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 13 de enero de 2022. (Visible a folios 12 al 14 del Expediente Administrativo).
3. 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 2**), en su calidad de Representante Legal de Beto le Presta. (Visible a folios 15 al 21 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 consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que la señora Obando Sequeira, tenía una deuda pendiente de cobro con Beto le Presta. (Visible a folios 01 y 16 vuelto del Expediente Administrativo).
2. Que el (**BUFETE 1**), envió varios mensajes y realizó varias llamadas, haciendo gestión de cobro de la deuda de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 06 al 11 y 16 vuelto del Expediente Administrativo).

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

1. Que los números de teléfono de los cuales se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas telefónicas, le pertenezcan a la empresa Beto le Presta.
2. Que los mensajes de texto y las llamadas recibidas, hayan sido enviados o realizadas por Beto le Presta.



3. A cuáles números de teléfono se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas de cobro.
4. Quienes son los titulares de los números de teléfono a los que se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas de cobro.

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS POR BETO LE PRESTA: Alega la denunciada que toda discusión jurídica sobre el contenido de la denuncia carece de interés actual porque, tal y como queda comprobado con los documentos que se aportan junto con su informe, la denunciante acordó un arreglo de pago con Beto le Presta, mismo que canceló en el mes de setiembre de 2021, y como consecuencia de ello, la deuda quedó saldada en su totalidad, tal y como se muestra en las imágenes adjuntas a dicho informe (folio 17). Asimismo, manifiesta que, al no haber nexo de causalidad alguno entre la conducta de esa empresa y la afectación al derecho de la intimidad y autodeterminación informativa de la denunciante, ésta carece de legitimación para presentar la presente acción contra Beto le Presta. Sobre el particular, la misma se rechaza de plano, por cuanto, según se desprende de la denuncia, si existe un interés e la denunciante, en torno a los datos personales que, en apariencia podrían constar en las bases de datos del (BUFETE 1), quien realiza gestión de cobro de deudas en nombre de Beto le Presta, y que se deriva de la relación comercial que existió entre la denunciante y la entidad denunciada. De igual manera, es menester aclarar que los derechos a la autodeterminación informativa y de privacidad, constituyen derechos fundamentales y constitucionalmente protegidos, los cuales, por designación expresa de ley, le corresponde a esta instancia 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, así como resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. Lo anterior en observancia y cumplimiento de las atribuciones conferidas por la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Respecto a la legitimación de la denunciante, cabe indicar que la Ley No. 8968 y su Reglamento, le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, 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 haber contactado a terceras personas para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre con Beto le Presta; razón por la cual, se rechaza la excepción incoada. 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 (BUFETE 1) inicialmente, es una empresa contratada por Beto le Presta, para que realicen gestión de cobro con las deudas que no han sido honradas por los deudores, y siendo que los mismos evaden su responsabilidad por el mal uso de los datos



personales de los deudores, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizó la recopilación de los datos personales y quién 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 referida Ley No. 8968 y su Reglamento. Por lo anterior se no se admite la excepción incoada.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (NOMBRE 1) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **Beto le Presta**, lo siguiente: *“(...) El motivo de la denuncia es porque tengo una deuda pendiente con la entidad financiera Beto, por motivos personales y debido a la pandemia no he podido con los pagos correspondientes. Soy pensionada, trabajaba en el cuidado de una adulta mayor la cual falleció hace un año y mi trabajo concluyó ahí. Debido a la pandemia mi a (sic) hija la despidieron de donde ella trabajaba, ella era mi apoyo económico y se encargaba de pagar las cuotas a dicha entidad financiera. Debido a mi incumplimiento pasaron el caso a cobro judicial, el caso lo lleva (BUFETE 1). A ellos les expliqué mi situación económica, les pedí tiempo para que por favor me entendieran que ahorita no puedo pagar a pesar de esto no dejan de acosarme todos los días me amenazan con que va a llegar la policía a mi casa que me van a quitar un derecho que está ubicada en Guanacaste que dicho derecho está a nombre de mi hija, es de (sic) decir no tengo nada a mi nombre. Además, llaman y envían mensajes por medio de whatsapp a un cuñado que vive en Alajuela que no tiene nada que ver con este asunto, lo mismo sucede conmigo, mis hermanas hermanos, sobrinas sobrinos, mi hija y a mi ex esposo, ese es mi día a día con estos “abogados” como mencioné anteriormente he tratado de que me escuchen para que me den tiempo para poder pagarles, pero su única respuesta es el pago total de la deuda, exigencias, amenazas y enojos por parte de ellos. (...)”*. Por tal motivo, en su pretensión solicita: *“(...) Les solicito por este medio que por favor dejen de llamar enviar mensajes y amenazar a mis familiares y a terceros que no tienen nada que ver con esta situación. Yo solicité que me contactaran a mí y a mi hija únicamente ya que mi derecho está siendo violentado y pido respeto y privacidad por parte de ellos. (...)”*. Por su parte, el señor (2) en su calidad de Representante Legal de Gente más Gente S.A., indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(...) SEGUNDO: La denunciante fundamenta su denuncia en supuestas acciones que fueron ejecutadas por (BUFETE 1), por lo que debió haber dirigido su denuncia contra esa compañía. De hecho, en la copia de los mensajes de texto que fueron enviados a la señora (NOMBRE 1) y a sus familiares, y que ella aporta como prueba de las conductas denunciadas, se solicita que se comunique con el Departamento de ejecuciones judiciales del (BUFETE 1). Aunado a ello, también en la copia de los mensajes que aporta la denunciante, se puede observar que le solicitan comunicarse con (NOMBRE 3) y (NOMBRE 4) de (BUFETE 1). Ello comprueba que es (BUFETE 1), o lo que es lo mismo que (BUFETE 1), la empresa que ha contactado tanto a doña (NOMBRE 1) como a sus familiares. TERCERO: De una revisión de los registros en nuestro sistema, se logra determinar que la denunciante suscribió con Beto, el contrato de préstamo número (CONTRATO 1). CUARTO: Luego, aproximadamente para el tercer trimestre del año 2020, la cuenta de la señora (NOMBRE 1) entró en morosidad, razón por la cual Beto, a efectos de ejercer su derecho de cobro y recuperar lo que en su momento se le había prestado a la denunciante, le ofreció un arreglo de pago para cancelar la deuda en su totalidad. La clienta aceptó dicho arreglo y en septiembre de 2021, canceló lo acordado, a satisfacción de*



las partes, quedando la cuenta cancelada en su totalidad. Se adjunta con la presente contestación, copia de la carta emitida por Beto en la que se hace constar que la señora (NOMBRE 1) no adeuda a Beto, ningún monto por concepto de principal, intereses y/o gastos administrativos. (**VER PRUEBA DOS**). No obstante, lo anterior debe declararse que la denuncia fue presentada por la señora (NOMBRE 1) en el mes de septiembre 2021, mismo mes en que ella aceptó y canceló el monto acordado con Beto para la cancelación total de su deuda. También es necesario indicar que las conductas denunciadas por doña (NOMBRE 1) son conductas ajenas a Beto y por ende no nos constan. Pese a ello, se realizó una revisión de los registros en nuestro sistema y no se encuentra alguna evidencia que compruebe que un colaborador de Beto hubiese enviado mensajes con un tono amenazador o que hubiesen contactado a la deudora ni a su cuñado o a sus hermanos, hermanas y/o exesposo. (...)" 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 (NOMBRE 1).

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 tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: "**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...)**". (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso, amenaza o intimidación, 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 señora (NOMBRE 1), tenía una deuda pendiente de cobro con Beto le Presta (folios 01 y 16 vuelto), así como que el (BUFETE 1), envió varios mensajes y realizó varias llamadas, haciendo gestión de cobro de la deuda de la señora (NOMBRE 1) (folios 06 al 11 y 16 vuelto). No obstante, lo anterior, no se logra comprobar por parte de la denunciante que los números de teléfono de los cuales se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas telefónicas, le pertenezcan a la empresa Beto le Presta. No se logra comprobar que los mensajes de texto y las llamadas recibidas, hayan sido enviados o realizadas por Beto le Presta, ni a cuáles números de teléfono se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas de cobro. Tampoco se demuestra quienes son los titulares de los números de teléfono a los que se enviaron los mensajes de texto y se realizaron las llamadas de cobro. Al respecto, se aclara a la denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba a la denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la



presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que sobre este particular establecen: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) **g) Las pruebas documentales o pertinentes;** (...) **j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia.** (...). (...) **Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: **a. Documental físico o electrónico;** **b. El resultado de un estudio pericial;** **c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas;** **Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “La carga de la prueba incumbe: 1) **A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho.** 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor. (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).

Por lo anteriormente expuesto, no es posible declarar con lugar la denuncia interpuesta por la señora (NOMBRE 1) contra **GENTE MÁS GENTE S.A. (BETO LE PRESTA)**, sin embargo, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que la empresa denunciada indica que en setiembre del año 2021, la deudora canceló la deuda pendiente, a satisfacción de las partes, quedando la cuenta cancelada en su totalidad, y remite copia de la carta emitida por Beto en la que se hace constar que la señora (NOMBRE 1) no adeuda monto alguno a esa empresa, por concepto de principal, intereses y/o gastos administrativos. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (NOMBRE 2), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias.** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, **que se considerará dado bajo juramento.** La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. **Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que, a la fecha de contestación de la presente denuncia, la denunciante no cuenta con deuda alguna ante la entidad denunciada, por lo que no existe motivo alguno para que ni Beto le Presta, ni otras entidades cobradoras, la contacten, ni a terceras personas, para hacer gestión de cobro de la deuda en cuestión. 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



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



Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (NOMBRE 1) contra **GENTE MÁS GENTE S.A.**

2- No obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, toda vez que la empresa denunciada indica que, en setiembre del año 2021, la deudora canceló la deuda pendiente, a satisfacción de las partes, quedando la cuenta cancelada en su totalidad, y remite copia de la carta emitida por Beto en la que se hace constar que la señora (NOMBRE 1) no adeuda monto alguno a esa empresa, por concepto de principal, intereses y/o gastos administrativos, por lo que no existe motivo alguno para que ni Beto le Presta, ni otras entidades cobradoras, la contacten, ni a terceras personas, para hacer gestión de cobro de la deuda en cuestión.

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

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García