



EXPEDIENTE: 049-03-2021-DEN

RESOLUCION N° 554-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 12:30 horas del 03 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de marzo de 2021, la señora [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **BETO LE PRESTA**, donde indica que Gesel ha llamado a terceras personas en razón de su deuda con Beto le Presta y cuya pretensión es: “*Beto Le Presta se haga responsable y solicite a Gesel la eliminación TOTAL de mis datos y que Beto se limite a realizar gestión de cobro a mi persona que es quien tiene la relación crediticia (...).*” (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).
2. Que en fechas 15 de marzo y 19 de abril de 2021, la señora [NOMBRE 1] remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 16 al 23, 25 al 27 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N°116-2021, de las 09:40 horas del 26 de abril de 2021, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA**, y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 21 de mayo de 2023. (Visible a folio 28 al 30 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 26 de mayo de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gente más Gente S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°116-2021 supra citada. (Visible a folios 31 al 51 del Expediente Administrativo).
5. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que el número telefónico 4102-3789, al momento de interposición de la denuncia, pertenecía a Gesel. (Visible a folio 24 del Expediente Administrativo).
2. Que el número [NÚMERO 1] es de titularidad de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 26 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que el denunciado o la empresa contratada por el mismo hayan realizado gestión de cobro a terceras personas ajenas a la deuda de la señora [NOMBRE 1].
2. Que las llamadas que aporta la denunciante hayan sido realizadas a terceras personas.

III. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: Falta de legitimación pasiva: 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, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual la denunciante debe hacer mención a quien a su entender



es la entidad que está incurriendo en la falta. En ese sentido siendo que la empresa denunciada inicialmente, es una empresa contratada por Beto le Presta, para que realice gestión de cobro con las cuentas que no han sido honradas por los deudores, y siendo que los mismos evaden su responsabilidad por el tratamiento inadecuado de los datos personales de los deudores, es que la responsabilidad recae en quien inicialmente realizó la recopilación de los datos personales y quien 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 por la Ley No 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Sobre la falta de Legitimación activa:** Al respecto 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, indicando en el artículo 24 de la ley citada *“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 se ha realizado un mal uso de sus datos personales y de terceros sin contar con el debido consentimiento informado de los mismos, lo cual queda demostrado mediante la prueba aportada por el denunciante, por lo tanto y por las razones expuestas supra. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés de la denunciante en torno a los datos a sus datos personales en la base de datos de un tercero, derivado de la relación comercial que existió entre ambas partes.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la denunciante en su escrito que la empresa Beto le Presta ya que contrata los servicios de Gesel para realizar el proceso de cobro, señala que esta tercera empresa Gesel no da la dirección para poder solicitar la supresión, por esta razón presenta la denuncia en contra de Beto le Presta, ya que estos trasladaron sus datos personales a esta empresa que no autorizó, y también indica que llaman a sus familiares para realizar gestión de cobro.

Por su parte ha indicado Beto le Presta en su informe que, de una revisión de sus registros logró determinar que la señora [NOMBRE 1] fue deudora de Beto le presta al momento de interposición de la denuncia y cuenta con montos pendientes, señala que la denunciante indica que Beto contrata los servicios de Gesel, y que estos realizan la gestión de cobro tanto a ella como a terceros. Expone que al tener la denunciante montos pendientes, su cuenta entró en mora y fue enviada a una agencia externa de cobro desde el 08 de marzo de 2017, dicho traslado fue autorizado por la denunciante al momento que firmó el consentimiento informado en fecha 22 de abril de 2015, donde se aceptó que el denunciado pudiera ceder su información a los burós y gestiones de crédito, por lo que señala que no es cierto que transfiriera su información a la agencia de cobros sin contar con su consentimiento. Manifiesta que, al tratarse de una cuenta trasladada, no le corresponde referirse a situaciones que no le constan, como es las llamadas a los familiares, además, de que de la prueba aportada no se logra demostrar este hecho. Indica que le asiste un derecho de cobro que puede ejercer a efectos de recuperar el dinero que se le había prestado a la denunciante. Reitera que de su



parte no ha realizado ninguna comunicación vía correo electrónico, ya que la cuenta en mora fue remitida a la tercera empresa en el año 2017.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Beto le Presta por infracción a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ya que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que el denunciado o la empresa que este ha contratado para realizar gestión de cobro por la deuda de la denunciante, haya estado realizando llamadas a terceras personas, el reglamento a la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: **“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.”** (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: **“Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”. “Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”.** Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: **“41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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 resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien discuta cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento y la legislación referida, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.

Es importante indicarle al denunciado que toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 14 lo siguiente: **“Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa y válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.”** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: **“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.” (Resaltado no es del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa: Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”** Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: **“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...).”** Por lo tanto, el alegato del representante de Beto le Presta, de que los mismos no tienen responsabilidad por el mal uso de los datos personales de la denunciante que realiza este tercero en su gestión de cobro no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: **“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. (...)4.- **Adecuación al fin:** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.” Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no está demás, recordar que los números telefónicos de familiares no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares. Por lo que los números de referencia que se piden a una persona, es una acción contraria a lo indicado mediante Ley N° 8968 y su Reglamento, en el sentido de que no es el titular del dato personal quien lo facilita y manifiesta su consentimiento de ser contactado por el denunciado.*

Por lo tanto, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento. 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. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 4, 11, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BETO LE PRESTA.**
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** 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

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora