



**EXPEDIENTE: 016-04-2016-DEN**

**RESOLUCION NO. 04- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DEL DIEZ DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.R.B. contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A.

**RESULTANDO:**

1- Que la señora M.R.B. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintidós de abril de dos mil dieciseises, en vista de que la denunciada se niega a brindarle la información relacionada con una deuda que le están cobrando y además porque realiza gestiones de cobro a su lugar de trabajo, por lo que solicita como pretensión: *“Solicito me sean suministrada una copia de los documentos que amparan dicho cobro y de no ser así se le indique a esta entidad que desista de llamarme y enviar avisos a la empresa en donde laboro, ya que me está perjudicando en este campo.”*

2- Que mediante resolución N°02 de las ocho horas del seis de mayo de dos mil dieciséis, notificada al denunciado el día nueve de mayo de los corrientes, se admite la denuncia y de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos a GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.



3- Que mediante documento enviado vía correo electrónico con su respectiva firma digital, el día doce de mayo del dos mil dieciséis, el señor C.A.V.K. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestoradora de Créditos de SJ S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°02 de las ocho horas del seis de mayo de dos mil dieciséis.

4- Que el día 18 de mayo de dos mil dieciséis la accionada presenta la Certificación Notarial original del contrato denominado “Contrato de Compra de Cartera” suscrito entre Beta Partners Limited y Gestoradora de Créditos SJ S.A.

5- 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:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que la señora M.R.B. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintidós de abril de dos mil dieciséis, en vista de que la denunciada se niega a brindarle la información relacionada con una deuda que le están cobrando y además porque realiza gestiones de cobro a su lugar de trabajo, por lo que solicita como pretensión: *“Solicito me sean suministrada una copia de los documentos que amparan dicho cobro y de no ser*



*así se le indique a esta entidad que desista de llamarme y enviar avisos a la empresa en donde laboro, ya que me está perjudicando en este campo.”. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 05 del expediente administrativo).*

2. Que la denunciante se comunicó vía correo electrónico con funcionarios de Gestoradora de Créditos SJ S.A., en varias ocasiones solicitando la información correspondiente a la deuda que le están cobrando. (ver prueba presentada visible del folio 013 al 019 del expediente administrativo).
3. Que la empresa Gestoradora de Créditos SJ S.A., remitió vía correo electrónico la información referente a la deuda que le están cobrando a la denunciante. (ver prueba presentada visible a folio 09,010 y 013 del expediente administrativo)

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales los siguientes:

1. Que la empresa Gestoradora de Créditos SJ S.A., haya enviado documentos de cobro de la deuda por cualquier medio físico o electrónico, al lugar de trabajo de la denunciante.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Alega la denunciante lo siguiente: *“Hace dos años recibo una llamada en donde me indican que tengo una deuda pendiente en Servivalores y que debo pagar la cantidad que indican, en ese momento era de 445,420 colones y si no se hacía pasaba a cobro judicial. En ese momento le indique a la persona que me contacto que me enviara el último estado de cuenta para verificar en que se basaba dicho cobro. Días después me hicieron llegar vía correo electrónico un documento donde solo indicaban un monto correspondiente a la deuda por 133,811 colones más intereses y otros cargos por*



*311.610 colones, que componen los 445.420 colones mencionados anteriormente. Después de eso volví a solicitar el último estado de cuenta, pagare o una letra de cambio firmado por mi persona, ya que el documento que me dieron no era real y por correo electrónico la supervisora de departamento de cobro J.J. me contesta que ya hicieron la solicitud al departamento legal para que se los faciliten (...). Igualmente seguí solicitando en varios correos los mismos documentos en donde siempre mostré interés por la situación y hasta el día de hoy no he obtenido ninguna respuesta de parte de ellos. De la misma forma desde el momento del primer contacto empezaron a enviar avisos de cobro vía fax en la empresa donde laboraba, notificando que ese mismo proceso pasaría a cobro judicial (...). En la actualidad trabajo para otra empresa y el día de ayer vuelven a enviar el mismo documento ya perjudicándome laboralmente (...). En razón de lo anterior indica como pretensión de la denuncia "Solicito me sea suministrada una copia de los documentos que amparan dicho cobro y de no ser así se le indique a esta entidad que desista de llamarme y enviar avisos a la empresa en donde laboro, ya que me está perjudicando en este campo."*

Por su parte Gestoradora de Créditos SJ S.A. indica en el informe presentado, que dicha denuncia debe ser rechazada de plano, pues no contempla pretensiones que se encuentren reguladas en la Ley N°8968, además señala que la cuenta que la denunciante tiene con la empresa Medio de Pago MP S.A. (*Servivalores*) fue adquirida por la empresa Beta Partners Limited, que posteriormente cede dicha cuenta a Gestoradora de Créditos SJ S.A., razón por la cual están a derecho para realizar el cobro de la obligación. Así mismo manifiestan que solamente han mantenido contacto con la denunciante para realizar las gestiones de cobro, las cuales han realizado con el mayor apego a los sanos principios y en concordancia a lo permitido por la legislación nacional, lo que no ha existido es voluntad de pago por parte de la denunciante, pues siempre se le ha brindado la información del saldo adeudado y en reiteradas ocasiones le comunicaron que no podían brindar el



informe detallado de las transacciones de la tarjeta de crédito de la cual proviene la deuda, pues la denunciada es una acreedora cesionaria y solamente les trasladan los datos del monto en mora, intereses, y saldos; no así el detalle de transacciones que por un tema de confidencialidad solo Medio de Pago MP S.A. y la misma denunciante tendrían acceso y que además la ley no les exige brindarlo. Por lo anterior solicitan se desestime la denuncia planteada en contra de Gestionadora de Créditos SJ S.A.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se observa que la denunciante ejerció su derecho a la Autodeterminación Informativa que le asiste, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N°8968 y el 12 del Reglamento a dicha Ley, como se detalla a continuación:

***“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa***

*Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.*

*Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.*

***Artículo 12. Autodeterminación informativa.***

*Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté*



*siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”*

Tal ejercicio se contempla mediante el uso de los mecanismos de acceso a la información, supresión o modificación de los datos personales, como derechos insertos en el marco de aplicación del Derecho Fundamental a la Autodeterminación Informativa y en el caso bajo análisis se observa que la denunciante solicitó la información referente a la deuda, siendo dicha solicitud resuelta de manera conforme por parte de la empresa denunciada cuando le remitió a la accionante vía correo electrónico los datos referentes al saldo, intereses, cargos pendientes y monto total de la obligación. Lo que deja claro que la denunciante tuvo acceso a los datos personales relacionados con la deuda que le ha estado cobrando la empresa denunciada. Razón por la cual considera esta Agencia que el derecho a la Autodeterminación Informativa que le asiste a la denunciante no fue violentado de forma alguna. Por lo que en relación con la pretensión de la aquí accionante para que se le brinde por parte de la empresa denunciada la documentación que ampara el cobro de la deuda, cabe mencionar que dicha documentación no es en sí un dato personal, sino que resulta ser una información meramente de naturaleza mercantil por tratarse de documentos que eventualmente demostrarían una relación puramente comercial, por lo que no le corresponde a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes ordenar tal solicitud, pues no es competente para requerir información que refiera más allá de datos personales. Así mismo como ya se indicó supra, consta en autos que Gestionadora de Créditos SJ S.A. entregó a la denunciante los datos personales referentes a la deuda, además acreditaron mediante documento legal idóneo la existencia de la obligación y que la empresa denunciada se encuentra a derecho para realizar las gestiones de cobro que satisfagan el cumplimiento de la misma. Así las cosas considera la Agencia que si la denunciante requiere los documentos que justifiquen la relación subyacente, no es ante la PRODHAB que debe solicitar los mismos, pues hablamos de un acto



contractual y dicho requerimiento debe ser tramitado en otras instancias competentes, por lo que deberá rechazarse la denuncia en este punto.

Por otra parte en cuanto a las supuestas gestiones de cobro realizadas por Gestionadora de Créditos SJ S.A. dirigidas a la empresa en la cual labora la denunciante, no se logra determinar con la prueba aportada por la accionante que la empresa denunciada efectuara dichas gestiones de la manera señalada en la denuncia interpuesta. En ese sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tenga por cierto el cuadro factico argumentado, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba, como sucede en el presente caso en donde la denunciante alega las supuestas gestiones de cobro por parte de la empresa denunciada, sin embargo no aporta un elenco probatorio que permita a esta Agencia corroborar los hechos descritos.

En relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló:

*“(...). Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto 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". Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: "..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: "(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho*



*del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d' sítico, es lo mismo no probar que no existir (...)" (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera).(resaltado no es del original).*

*(...).*

*De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan.*

*En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido."(Subrayado no es del original).*

Así mismo 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.”

En relación a la prueba el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica en su artículo 68 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.”*

Así las cosas y visto lo anterior es deber de esta Agencia rechazar la presente denuncia, al no haber acreditado la accionante con los medios probatorios el cuadro factico planteado en la misma, así como por el hecho de que lo solicitado en la pretensión en cuanto a los documentos que amparan el cobro de la deuda, no puede



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

resolverse satisfactoriamente, puesto que se escapa de las competencias de la Agencia de Protección de Datos.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 293 y 298 de la Ley General de la Administración Pública; 317 del Código Procesal Civil; 4, 12 16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

Se declara sin lugar la denuncia planteada por **M.R.B.** contra **GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A.**, en los términos ya indicados.

De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.

**NOTIFIQUESE. -**

**Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**