



EXPEDIENTE: 017-04-2016-DEN

RESOLUCION NO. 03- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS NUEVE HORAS DEL DIEZ DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS.

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

RESULTANDO:

1- Que el señor M.C.M. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintinueve de abril de dos mil dieciseises, en la que alega que la denunciada ha realizado constantes llamadas para realizar el cobro de una cuenta producto de una tarjeta de crédito, siendo que en un solo día recibe hasta quince llamadas, mensajes y correos; así mismo realizan llamadas al número telefónico de su esposa el cual él no ha facilitado, ni autorizado para recibir notificaciones, por lo que solicita como pretensión: *“A razón de esto solicito se estudie mi caso para que sea el correo electrónico el único medio para recibir notificaciones ya que por reglamento interno de la empresa para la cual laboro está terminantemente prohibido el uso del celular dentro de las instalaciones y que también sea borrado de la base de datos cualquier otro número de teléfono fijo o celular diferente del mío 0000-0000.”*

2- Que mediante resolución N°01 de las nueve 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 Gestionadora de Créditos de SJ S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°01 de las nueve horas del seis de mayo de dos mil dieciséis.

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: 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 el señor M.C.M. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintinueve de abril de dos mil dieciseises, en la que alega que la denunciada ha realizado constantes llamadas para realizar el cobro de una cuenta producto de una tarjeta de crédito, siendo que en un solo día recibe hasta quince llamadas, mensajes y correos; así mismo realizan



llamadas al número telefónico de su esposa el cual él no ha facilitado, ni autorizado para recibir notificaciones, por lo que solicita como pretensión: *“A razón de esto solicito se estudie mi caso para que sea el correo electrónico el único medio para recibir notificaciones ya que por reglamento interno de la empresa para la cual laboro está terminantemente prohibido el uso del celular dentro de las instalaciones y que también sea borrado de la base de datos cualquier otro número de teléfono fijo o celular diferente del mío 0000-0000.”*. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 03 del expediente administrativo).

2. Que el denunciante manifiesta tener una deuda con el Banco Promérica, producto de una tarjeta de crédito, cuyas gestiones de cobro las realiza Gestoradora de Créditos SJ S.A. (ver documento visible a folio 02 del expediente administrativo).
3. Que Gestoradora de Créditos SJ S.A., ha enviado mensajes de texto en los cuales realiza la gestión de cobro de la deuda que el denunciante mantiene con el Banco Promérica. (ver prueba presentada visible a folio 05 del expediente administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: por carecer de sustento probatorio se tienen como tales:

1. Que Gestoradora de Créditos SJ S.A., haya realizado en un solo día hasta quince o más notificaciones entre llamadas, mensajes y correos, al denunciante en los cuales gestione el cobro de la referida deuda.



2. Que Gestionadora de Créditos SJ S.A., haya enviado mensajes de texto al teléfono celular de la esposa del denunciante en los cuales gestione el cobro de la deuda indicada supra.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante:

“Presento la siguiente denuncia respecto a las constantes llamadas que he recibido de la empresa mencionada para el cobro de una cuenta producto de una tarjeta de crédito con el Banco Promérica, esto debido a que en un solo día recibo hasta quince o más notificaciones de cobro sean llamadas, mensajes y correos; y que también se han salido de control ya que en algunas ocasiones son ofensivas que incluso mencionan a mi madre o padre a sabiendas que ellos no tienen nada que ver con el problema. La misma empresa realiza la misma cantidad de llamadas y mensajes a mi esposa cuyo número de telefónico yo no se los he facilitado y mucho menos autorizado para recibir notificaciones.”, producto de lo anterior solicita como pretensión lo siguiente: *“A razón de esto solicito se estudie mi caso para que sea el correo electrónico el único medio para recibir notificaciones ya que por reglamento interno de la empresa para la cual laboro está terminantemente prohibido el uso de celular dentro de las instalaciones y que también sea borrado de la base de datos cualquier otro número de teléfono fijo o celular diferente del mío 0000-0000.”*

Por su parte Gestionadora de Créditos SJ S.A. indica en su libelo de contestación, que la actividad comercial de esta empresa es el cobro de saldos de diferentes entidades financieras entre las que se encuentra el Banco Promérica, con la que el aquí denunciante tiene cuenta en estado moroso, siendo las mismas adquiridas por dicha empresa para su respectivo cobro, inclusive dicha cuenta se encuentra en cobro judicial bajo el expediente número 15-016998-1138-CJ, del Juzgado Tercero Especializado de Cobro de San José. Señalan además que no se puede tener como



prueba los documentos aportados por el denunciante, ya que es evidente la falta de certificación y valor probatorio de dichos documentos privados. Así mismo indican que las gestiones de cobro hacia el denunciante se han realizado con el mayor apego a los sanos principios y en concordancia a lo permitido por nuestra legislación nacional, todo tendiente a la recuperación de los saldos insolutos que adeuda el señor M.C.M., dichas llamadas y contactos siempre han sido directamente con el deudor, y queda claro que aun el promovente no ha realizado el pago de la presente obligación. Por otro lado manifiestan que es falso que exista acoso u malos tratos hacia el denunciante y mucho menos contacto con terceras personas para realizar las gestiones de cobro, así como el hecho de no resultar coherente la petición del denunciante al solicitar que no se le llame a su teléfono celular, pues es uno de los medios que tienen para establecer comunicación con el señor M.C.M., y si este no puede contestar en horas laborales, pues simplemente dejarían un mensaje o bien podría comunicarse en cuanto le sea posible. En razón de lo anterior solicitan se desestime la queja planteada por el denunciante y se les permita mantener el historial de datos con el fin de ver satisfecha la deuda contraída por el aquí denunciante.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se observa que efectivamente tal y como lo reconocen ambas partes, existe una deuda pendiente de cobro entre el denunciante y la empresa denunciada, misma que se deriva de una tarjeta de crédito del Banco Promérica y cuya obligación fue adquirida por Gestionadora de Créditos SJ S.A. para su respectivo cobro, con lo cual es claro que la empresa denunciada se encuentra a derecho para efectuar las gestiones de cobro respectivas, las cuales manifiesta el denunciante han sido realizadas de forma constante, siendo que en un mismo día ha recibido hasta quince notificaciones entre llamadas y mensajes. No obstante no logra demostrar el accionante con la prueba aportada que lo manifestado anteriormente haya sucedido de la forma expuesta en la denuncia



presentada, así como tampoco queda demostrado que las gestiones de cobro hayan sido dirigidas a terceras personas que no tienen relación con dicha deuda, ni el supuesto tono ofensivo con el que se han realizado algunas de las gestiones de cobro. Por el contrario es menester señalar al denunciado 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 el denunciante alega las supuestas gestiones de cobro por parte de la empresa denunciada de la forma indicada, 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 mismo en cuanto a la pretensión del denunciante para que la empresa Gestadora de Créditos SJ S.A le contacte solamente por medio del correo electrónico para recibir notificaciones, al respecto lo pretendido no es posible de realizar, en vista de que la empresa accionada está en todo su derecho de recuperar



los saldos insolutos que adeuda el denunciante, y siendo que no hay otros medios de contacto además del correo electrónico y teléfono celular, se hace insoslayable la necesidad de mantener el número de teléfono celular para que el acreedor pueda mantener comunicación con el responsable de la obligación y en el presente caso no se puede ni suprimir ni limitar el uso racional del teléfono celular solamente por el hecho de que el denunciante no pueda contestar las llamadas en horas laborales, pues se entiende que dicho dato personal es parte de la relación bilateral como medio de contacto, donde el deudor debe estar atento a responder las llamadas de su acreedor. Por lo anterior deberá rechazarse la denuncia en este punto.

Así las cosas y visto lo anterior es deber de esta Agencia rechazar la presente denuncia, al no haber acreditado el accionante con los medios probatorios necesarios, el cuadro factico planteado en la misma, así como por el hecho de que lo solicitado en la pretensión no puede resolverse de la forma pretendida por el denunciante, puesto que la empresa denunciada se encuentra a derecho para utilizar como medio de contacto con el accionante, tanto el correo electrónico, como el número de teléfono celular.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 293 y 298 de la Ley General de la Administración Publica; 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.C.M.** contra **GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A.**, en los términos ya indicados.



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

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