



**EXPEDIENTE: 003-01-2016-DEN**

**RESOLUCION NO. 06, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DEL DIECISEIS DE MARZO DEL DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.D.L.M.A. contra GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A., SE RESUELVE:

**RESULTANDO:**

1. Que la señora M.D.L.M.A., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A., ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día trece de enero del dos mil dieciséis, en virtud de que la empresa denunciada realiza llamadas a su número de teléfono celular, así como envió de mensajes de texto, para cobrar deudas de un tercero, de las cuales ella no contrajo ninguna obligación.
2. Que mediante Resolución N°02 de las nueve horas cincuenta y un minutos del veintidós de enero del dos mil dieciséis, 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 al GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A., a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen 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 firmado digitalmente recibido en esta Agencia vía correo electrónico el primero de febrero del dos mil dieciséis, el señor C.A.V.K. en su condición de Apoderado General Judicial 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°02.

4. Que mediante Resolución N°03 de las once horas cuarenta y un minutos del once de febrero del dos mil dieciséis, se le ordena de oficio a la denunciante aportar prueba para mejor resolver, para la cual se le concede un plazo de cinco días hábiles.
5. Que mediante certificación notarial numero un mil trescientos cuarenta y cinco suscrita por el Lic. M.Á.V.L., recibida en esta Agencia el día diecinueve de febrero del dos mil dieciséis, la denunciante presenta lo ordenado en la Resolución N°03 precitada.
6. Que mediante Resolución N°05 de las ocho horas del ocho de marzo de dos mil dieciséis, de conformidad con el artículo 263 de la Ley General de la Administración Pública en relación con el numeral 69 del Reglamento a la Ley N° 8968, se prorroga el plazo para el dictado del acto final. Misma que quedo firme en fecha diecinueve de marzo de los corrientes.
7. 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 día 13 de enero del dos mil dieciséis, la señora M.D.L.M.A., presento formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A. ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes en virtud de que esta



empresa realizara llamadas a su número de teléfono celular, así como envió de mensajes de texto, para cobrar deudas de un tercero, de las cuales ella no contrajo ninguna obligación. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 03 del expediente administrativo).

2. Que los mensajes de texto en los cuales Gestoradora de Créditos de SJ S.A. realiza la gestión de cobro de una deuda que pertenece al señor A.D.C.B., fueron enviados a un teléfono celular que en apariencia administra la denunciante. (Ver prueba presentada, visible al folio 53 del expediente administrativo).

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

1. Que la señora M.D.L.M.A., sea la titular del número de teléfono al que fueron enviados los mensajes de texto por parte de Gestoradora de Créditos SJ S.A.
2. Que los funcionarios de GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A. hayan realizado llamadas telefónicas a la denunciante para indicarle que llamarían a otros miembros de su familia para realizar las gestiones de cobro.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Alega la denunciante que la empresa denunciada ha realizado llamadas telefónicas y envió de mensajes de texto a su número de teléfono celular, para cobrar deudas de su esposo y amenazarla con un proceso de cobro judicial, además de indicarle que llamaran a otros miembros de su familia que no tienen nada que ver con el asunto, por lo que solicita como pretensión que la empresa denunciada cese el hostigamiento hacia ella y sus familiares; y que se le paguen los daños y perjuicios que apliquen para el presente caso.



Por su parte la empresa denunciada Gestoradora de Créditos SJ S.A. señala en su libelo de contestación que “es totalmente falso” que hayan realizado gestiones de cobro al número de teléfono celular de la denunciante; pues dichas gestiones se han realizado a los números de teléfono cuyo titular es su esposo el señor A.D.C.B. y solamente con él han mantenido contacto. Además recalcan que la prueba presentada por la denunciante no demuestra que exista una gestión de cobro en contra de esta, así como tampoco que los mensajes de texto se hayan enviado a su número de teléfono celular, razón por la cual solicitan que se desestime la denuncia planteada por la denunciante y que se exonere a Gestoradora de Créditos SJ S.A. del pago de las multas establecidas en la Ley N° 8968, en vista de que en todo momento han actuado con demostrada buena fe y con la finalidad de recuperar la obligación existente.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos, así como la prueba aportada y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, es claro que si bien la denunciante logra demostrar que los mensajes de texto fueron enviados a un teléfono celular que según la manifestación del notario público que certifica la prueba ofrecida para mejor resolver es propiedad de la señora M.D.L.M.A., ello a pesar de la fe pública que vierte el instrumento citado, no acredita quien es el titular del número telefónico en cuestión que es precisamente lo que se solicitó como prueba para mejor resolver, porque el teléfono en su forma física con sus características no es un dato personal y es esa información sobre el teléfono celular a la que hace referencia el notario al certificar dicha prueba, a pesar de que la misma fue solicitada por esta Agencia indicando expresamente a la denunciante lo siguiente: ***“Acredite mediante prueba idónea que los mensajes que aporta como prueba han sido recibidos en el número de teléfono celular que indica la denunciante”***. Consecuentemente como ya se mencionó la denunciante no logra acreditar que los mensajes enviados al teléfono celular descrito por el notario en la certificación hayan sido enviados al número de teléfono celular de la denunciante, quien a pesar de no indicar expresamente el número de teléfono en el hecho narrado, si lo indica en la información personal requerida en la denuncia



así como en las calidades del denunciante, por lo que se sobreentiende que el número al que hace mención la señora M.D.L.M.A. en su relato, es el que indica en forma reiterada en la información supra indicada, que para los efectos de ley se tiene como tal el número 0000-0000.

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 impeditivos, 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’*sitico*, 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.” (resaltado y 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:



**“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.”*

En relación al hostigamiento alegado por la denunciante el mismo se debe interpretar como acoso telefónico por cobro de deudas a un tercero que no es ni deudor ni fiador. La Sala Constitucional se ha pronunciado en cuanto al acoso telefónico en el voto N° 004635-2014:

*“Sobre el tema de acoso telefónico se cita el voto 15398-10. En el caso concreto, se indica que **este Tribunal tuteló el derecho de intimidad de una persona a la que se le realizaban llamadas para cobrar una deuda de la que no era codeudora ni fiadora, supuesto que es aplicable al caso concreto.** En el presente caso se han confirmado los excesos que se acusan en perjuicio de la persona amparada, pues reconocen implícitamente –al no refutarlo– que no están autorizados para llamar a la línea telefónica que utiliza el adulto mayor amparado, para realizar cobros por deudas con las que no tiene relación alguna, amenazando inclusive, con persistir con dicha práctica hasta que no les soliciten formalmente no hacerlo, lo cual no resulta procedente desde el punto de vista del Derecho de la Constitución, si se toma en cuenta que su actuación resulta de una acción ilegítima, sin respaldo legal alguno, y en consecuencia, arbitraria.”(Resaltado no es del original)*

Así mismo la pretensión tal cual fue incoada en la denuncia no es posible de resolver puesto que el hostigamiento señalado, debe entenderse como una violación a la esfera de la intimidad de la persona y se comporta como un uso indebido de un dato personal, sin embargo la solución que la Ley de Protección de



Datos prevé al efecto expresamente solo podría contemplar los derechos previstos en dicha ley, sea el de acceso a la información, el de rectificación, actualización o el de supresión, ninguno de los cuales son alegados, sino más bien lo pretendido por la denunciante es el cese al hostigamiento y tal extremo excede las competencias de la Agencia, en el tanto no puede dimensionar en sí mismo el uso inadecuado de un dato personal sino se sujeta este a una pretensión de supresión o de modificación cosa que no hace la accionante en este caso y por lo tanto al no haberse solicitado expresamente la supresión o modificación del dato no es posible concederle pese el cese del hostigamiento, lo que deja entrever que la pretensión tiene un tinte más constitucional por violación estricta del derecho a la intimidad que una violación acaecida con ocasión de la Ley de Protección de Datos propiamente dicha, por lo cual no podría resolverse satisfactoriamente la pretensión, porque estaría incurriendo la Agencia en extrapetita, de ordenarse la supresión del dato sin haber sido solicitado por la parte denunciante, violentado así el principio de congruencia. En relación al principio de congruencia la Sala Constitucional ha manifestado en su voto N°0923-94 lo siguiente:

*“El debido proceso reclama que su conclusión por sentencia respete al menos ciertos principios constitucionales vinculados a una verdadera administración de justicia; los cuales pueden sintetizarse así:*

*a) (...)*

*b) Derecho a la congruencia de la sentencia:*

*Es la correlación entre acusación, prueba y sentencia, en virtud de que ésta tiene que fundamentarse en los hechos discutidos y pruebas recibidas en el proceso. Una dimensión importante del principio de congruencia es, además, el de la circunstancia de motivación de la sentencia, señalando y justificando especialmente los medios de convicción en que se sustenta y los que desecha.”*





En cuanto a las supuestas llamadas por parte de los funcionarios de Gestoradora de Créditos de SJ S.A., en las cuales indico la denunciante le dijeron que llamarían a otros familiares para realizar las gestiones de cobro; al respecto cabe mencionar que en este particular hay una falta de legitimación por parte de la denunciante, pues únicamente el titular del dato es quien puede ejercer su derecho a la Autodeterminación Informativa que le asiste, por lo tanto la denunciante no está facultada para actuar en nombre de sus familiares.

Así también en cuanto a la pretensión señalada por la denunciante que expresa “*y que se me paguen los daños y perjuicios que apliquen en este caso.*”, es necesario hacer ver a la denunciante que la PRODHAB de conformidad con el artículo 16 inciso g) de la Ley N° 8968 solo puede imponer las sanciones establecidas en el artículo 28 de dicha Ley precitada, quedando fuera de las competencias de la PRODHAB el aplicar sanciones que contengan un resarcimiento de daños y perjuicios.

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, no puede resolverse satisfactoriamente, puesto que se escapa de las competencias de la Agencia de Protección de Datos.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 317 del Código Procesal Civil; 293 y 298 de la Ley General de la Administración Pública, 1, 2, 4, 16 inciso e) de la ley N° 8968; 12, 58 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 8968:

1. Se declara sin lugar la denuncia planteada por M.D.L.M.A. contra GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.



**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 inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE. -**

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