



**EXPEDIENTE No. 032-07-2016-DEN**

**RESOLUCIÓN NO. 01- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS NUEVE HORAS CON VEINTISIETE MINUTOS DEL PRIMERO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por E.A.M.B. contra RESUELVA S.A, **SE RESUELVE:**

**RESULTANDO**

**1-** Que la señora E.A.M.B. presentó denuncia en contra de RESUELVA S.A el día seis de julio dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“No ser contactada por Resuelva Sociedad Anónima (...) con respecto a los cobros de su representada. Eliminar el número telefónico de mi persona de la base de datos de dicha Firma, pues no existe relación alguna con los clientes en cobro”*.

**2-** Que mediante Resolución No. 01 de las catorce horas con veinticinco minutos del ocho de julio de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora E.A.M.B. se admite la denuncia interpuesta, 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 **Banco Promerica** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. **NOTIFIQUESE”**.*



3- Que RESUELVA S.A presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

4- 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 la señora E.A.M.B. presentó denuncia en contra de RESUELVA S.A el día seis de julio dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“No ser contactada por Resuelva Sociedad Anónima (...) con respecto a los cobros de su representada. Eliminar el número telefónico de mi persona de la base de datos de dicha Firma, pues no existe relación alguna con los clientes en cobro”*. (Ver denuncia a folios 01 al 04).

**II-Hechos No Probados:** De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la entidad denunciada haya realizado gestión de cobro por deudas de terceros a través de número (s) telefónico(s) perteneciente(s) a la denunciante.

**2. III-Sobre el Fondo:** Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, la denunciante pretende ejercer su derecho de supresión de datos. Señala en su escrito de denuncia, que ha recibido llamadas de la denunciada cobrando deudas de los señores J.M.M. y J.M.M., con quienes no tienen ningún tipo de contacto y que no los conocen, y que así se lo han hecho saber a la empresa



denunciada. Además, indica que no han dado ningún tipo de autorización de referencia de esas personas y que consideran dicha situación como acoso. Por su parte la entidad denunciada indica que en su base de datos no se registra ningún dato referente a la denunciante, que su empresa no se ha comunicado con esta persona para ningún asunto relacionado con los señores J.M.M. y J.M.M. Solicita que en vista de que no existen pruebas de los hechos denunciados, y que además niegan categóricamente que se hayan utilizado datos de la denunciante, se archive la presente denuncia. Sobre el informe rendido por la entidad denunciada, valga señalar que, de conformidad con lo indicado en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, éste se tiene como rendido bajo la fe de juramento: **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. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (El resaltado no es del original).* Así las cosas, y no habiendo prueba en contrario, esta Agencia debe tener por ciertas las manifestaciones realizadas por el denunciado, en cuanto a que no solo no han realizado llamadas a la denunciante, así que no tienen ningún tipo de información de la señora E.A.M.B. en sus bases de datos. Lo anterior, aunado a que la denunciada solamente hace una relación de hechos, pero no aporta ningún tipo de prueba con asidero legal, que pueda tener por demostrado que efectivamente se hayan dado los hechos denunciados. Por lo anterior, y de conformidad con las citas de hecho y de derecho supra indicadas, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia en todos sus extremos. Lo anterior, sin perjuicio de que, aportando prueba contundente e idónea, la Agencia pueda volver a conocer el presente asunto, de así ser presentado.



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

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 26, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

Se declara sin lugar la presente denuncia. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

**Máster. Mauricio José Garro Guillen**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**