



EXPEDIENTE: 022-05-2016-DEN

RESOLUCION NO. 02- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DEL SIETE DE JULIO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.L.Q.O. contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A.

RESULTANDO:

1- Que la señora F.L.Q.O. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintiséis de mayo de dos mil dieciseises, en vista de que la empresa denunciada realiza constantes notificaciones a su lugar de trabajo, así como llamadas a su teléfono celular, por lo que solicita como pretensión: *“Impedir cualquier medio de contacto a mi trabajo. Sea cual sea. Envió de notificaciones al correo electrónico de la empresa a donde laboro. Envió de notificaciones físicamente a mi trabajo (oficina). Envió de notificaciones al fax de mi trabajo (oficina). Llamadas a mi trabajo (oficina). Llamadas a compañeros de trabajo de cualquier Departamento de la Empresa. Recursos Humanos o Jefaturas. Llamadas a familiares, padres, hermanos, sobrinos, tíos, primos o cualquier otro familiar”*.

2- Que mediante resolución N°01 de las once horas del tres de junio de dos mil dieciséis, notificada al denunciado el día seis de junio 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 ocho de junio 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 once horas del tres de junio de dos mil dieciséis.

4- Que el día 10 de junio de dos mil dieciséis la accionada presenta la Certificación Notarial original del contrato denominado “*Contrato de Compraventa y Cesión de Cartera*” suscrito entre Banco Citibank (Panamá) S.A. y Gestionadora 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 F.L.Q.O. presentó formal denuncia contra GESTIONADORA DE CREDITOS SJ S.A., en fecha veintiséis de mayo de dos mil dieciseises, en vista de que la empresa denunciada realiza constantes notificaciones a su lugar de trabajo, así como llamadas a su teléfono celular, por lo que solicita como



pretensión: *“Impedir cualquier medio de contacto a mi trabajo. Sea cual sea. Envió de notificaciones al correo electrónico de la empresa a donde laboro. Envió de notificaciones físicamente a mi trabajo (oficina). Envió de notificaciones al fax de mi trabajo (oficina). Llamadas a mi trabajo (oficina). Llamadas a compañeros de trabajo de cualquier Departamento de la Empresa. Recursos Humanos o Jefaturas. Llamadas a familiares, padres, hermanos, sobrinos, tíos, primos o cualquier otro familiar”.* (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 04 del expediente administrativo).

2. Que existe una deuda entre la denunciante y Banco Citibank (Panamá) S.A., deuda que fue adquirida por Gestoradora de Créditos SJ S.A. para su respectivo cobro, mediante un contrato de compraventa y cesión de cartera. (ver prueba presentada visible a folio 014 y 019 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 realizado constantes llamadas telefónicas al lugar de trabajo de la denunciante y a su teléfono celular realizando gestiones de cobro.
2. Que la empresa Gestoradora de Créditos SJ S.A., entregara notificaciones escritas a terceras personas en el lugar de trabajo de la denunciante.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que la empresa denunciada realiza constantes llamadas a su teléfono celular y a su oficina, con personal de Recursos Humanos, Jefatura, Recepción, Seguridad, así como también entregan notificaciones escritas a terceras personas en su lugar de trabajo. En razón de lo anterior indica como pretensión de la denuncia *“Impedir cualquier medio de contacto a mi trabajo. Sea cual sea. Envió de notificaciones al*



correo electrónico de la empresa a donde laboro. Envió de notificaciones físicamente a mi trabajo (oficina). Envió de notificaciones al fax de mi trabajo (oficina). Llamadas a mi trabajo (oficina). Llamadas a compañeros de trabajo de cualquier Departamento de la Empresa. Recursos Humanos o Jefaturas. Llamadas a familiares, padres, hermanos, sobrinos, tíos, primos o cualquier otro familiar”.

Por su parte Gestionadora de Créditos SJ S.A. indica en el informe presentado, que lo alegado por la denunciante no cuenta con un elenco probatorio valido, pues no aporta certificación que de validez a la prueba presentada, el único documento que aporta es un supuesto aviso de cobro judicial que alega la denunciante fue entregado a terceras personas, situación que no es cierta, y lo único que aporta como prueba es su decir, en este caso no se demuestra ninguno de los hechos denunciados. Igualmente señala que han realizado las gestiones de cobro siempre directamente a la deudora, con el mayor apego a los sanos principios y en concordancia con lo permitido por la legislación nacional, todo tendiente a la recuperación de los saldos insolutos que adeuda la denunciante, así también señala que es falso que exista acoso u malos tratos hacia la denunciante. Por lo anterior solicita se desestime la denuncia planteada en su contra.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, debe señalarse que es potestad del órgano administrativo recibir la prueba para mejor resolver que considere idónea, bien sea que la ordene de oficio o que la presenten las partes; en ese sentido por considerarse de valor para la decisión de fondo del caso bajo análisis, es que se escucha la prueba que ha sido presentada por la empresa denunciada, visible a folio 019 del expediente administrativo, de la cual se observa que la denunciante mantiene una deuda con Banco Citibank (Panamá) S.A., que posteriormente fue adquirida por Gestionadora de Créditos SJ S.A., para realizar las gestiones de cobro hacia la denunciante con el fin de buscar la recuperación de los saldos insolutos que adeuda la aquí accionante, quien a su vez no aporta un elenco probatorio idóneo y suficiente que demuestre su manifiesto, de que la empresa denunciada realiza gestiones de cobro



de forma constante, mediante la realización de llamadas telefónicas y entrega de notificaciones escritas a terceras personas en su lugar de trabajo, así como tampoco demuestra las supuestas constantes llamadas realizadas por la denunciada a su número de teléfono celular y a sus familiares, pues el único documento que aporta es un aviso de cobro, el cual además de ser refutado por la parte denunciada como un elenco probatorio no idóneo, por no contar con una certificación que otorgue validez al mismo y que logre corroborar lo manifestado por la denunciante; efectivamente considera esta Agencia que dicho documento no demuestra, que el mismo haya sido entregado a terceras personas por parte de la empresa denunciada en el lugar de trabajo de la denunciante. Producto de lo anterior se genera un vacío en el cuadro factico, que deriva en la imposibilidad para que esta Agencia pueda corroborar los hechos descritos por la denunciante. En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba; y en el presente caso la denunciante necesariamente tenía que demostrar las supuestas gestiones de cobro por parte de la empresa denunciada en la forma como lo describe en la denuncia interpuesta.

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 claro que la denunciante no aporta un asidero probatorio suficiente que permita comprobar sus manifestaciones, por lo que 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.



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

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 **F.L.Q.O.** 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 inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo.
NOTIFIQUESE. -

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