



EXPEDIENTE: 054-09-2016-DEN

RESOLUCION N° 03. AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DEL CATORCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.G.S.R. contra POM COBRANZA.

RESULTANDO:

1- Que la señora M.G.S.R. presentó formal denuncia contra POM COBRANZA, en fecha doce de setiembre de dos mil dieciseis, en vista de que la empresa denunciada realiza constantes llamadas telefónicas a sus familiares y a su teléfono celular, así como mensajes de texto con la cobranza y amenazas con procesos judiciales y embargos a cuentas bancarias, salario y propiedades, por lo que solicita como pretensión: *“Que se detenga por completo el acoso y las amenazas sobre deuda”*.

2- Que mediante resolución N°01 de las nueve horas cincuenta y un minutos del dieciséis de setiembre de 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 a POM COBRANZA, 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 recibido en esta Agencia, el día veintidós de setiembre de dos mil dieciséis, el señor H.Z.B., en su condición de Gerente Uno con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa POM Cobranzas S.R.L., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°01 de las nueve horas cincuenta y un minutos del dieciséis de setiembre 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 la señora M.G.S.R. presentó formal denuncia contra POM COBRANZA, en fecha doce de setiembre de dos mil dieciseises, en vista de que la empresa denunciada realiza constantes llamadas telefónicas a sus familiares y a su teléfono celular, así como mensajes de texto con la cobranza y amenazas con procesos judiciales y embargos a cuentas bancarias, salario y propiedades, por lo que solicita como pretensión: *“Que se detenga por completo el acoso y las amenazas sobre deuda”*. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 04 del expediente administrativo).

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



1. Que la empresa denunciada realizara llamadas telefónicas y envió de mensajes a la denunciante y a sus familiares, de forma acosadora y amenazante.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que la empresa POM Cobranzas, realiza constantes llamadas telefónicas a sus familiares y a su teléfono celular, así como mensajes de texto con la cobranza y amenazas con procesos judiciales y embargos a cuentas bancarias, salario y propiedades, por lo que solicita como pretensión: *“Que se detenga por completo el acoso y las amenazas sobre deuda.*

Por su parte POM Cobranzas indica en el informe presentado, que **“PRIMERO:** (...) *existe un Proceso Monitorio activo, interpuesto en su momento por Avalcard de Costa Rica S.A. contra M.S.R., el cual se tramita bajo expediente judicial número XXX – XX – CJ, en el Juzgado Especializado Primero de Cobro del Primer Circuito Judicial de San José. Dicho proceso judicial, fue presentado para el cobro de una deuda contraída por la denunciante, la cual al día de hoy se mantiene en mora pendiente de pago. Esta deuda nace producto de la utilización de una tarjeta de crédito de la señora S.R., quien no honro sus compromisos financieros, dando lugar a la ejecución señalada.*

SEGUNDO: *Mi representada como cesionaria del presente crédito, en virtud del Contrato de Cesión de Créditos suscrito entre Banco Citibank de Costa Rica, S.A., Citi Tarjetas de Costa Rica, S.A., Citi Leasing Costa Rica, S.A. y POM Cobranzas S.R.L., de fecha 26 de abril de 2013, ha intentado gestionar un arreglo de pago extra judicial con la señora S.R., para beneficio de ambas partes, sin que haya sido posible a la fecha. De igual forma, hago constar que los gestores de cobro de mi representada no han mantenido una conversación telefónica con familiar alguno de la denunciante, ni han brindado información de la deuda a través de llamadas, toda vez que nuestras actuaciones siempre han estado y estarán apegadas estrictamente a lo que el ordenamiento jurídico establece, en resguardo absoluto de*



*los derechos del consumidor financiero. (...). **TERCERO:** (...). El día 18 de agosto de 2016, fue el único momento en que se logró tener contacto telefónico con la denunciante, quien según me indico el gestor, simplemente solicito que se le volviera a llamar a su celular después de las cinco de la tarde de ese mismo día. En ese sentido, no hay evidencia, tal y como lo afirma la denunciante, que se haya establecido un contacto telefónico excesivo con ella o sus familiares, (...), ni mucho menos que se haya empleado acciones con el objeto de acosar a la denunciante y revelar información de carácter privado para recuperar el monto que aun adeuda. **CUARTO:** En todo caso, se ha solicitado al responsable de la base de datos de donde se obtuvo la información de contacto de la denunciante, la supresión de los números de teléfono registrados a nombre de la denunciante, con excepción del número de celular 0000-0000, el cual la denunciante acredita como el suyo en la misma denuncia.”*

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se observa con la prueba aportada por la denunciante, que la misma no logra corroborar su alegato, por cuanto dicha prueba no permite verificar el supuesto acoso telefónico en la forma que alega la denunciante, pues muestra solamente tres registros de mensajes de texto, los cuales tampoco logra demostrar la accionante hayan sido enviados a sus familiares, tal y como lo manifestó en la denuncia interpuesta. Lo que genera un vacío en el cuadro factico, que deriva en la imposibilidad para que esta Agencia pueda confirmar los hechos descritos por la denunciante, pues no es suficiente la sola manifestación para tener por ciertos los hechos narrados. 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. 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’ístico, 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).

De igual manera 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 tuvieran, 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 relación al acoso telefónico la Sala Constitucional ha sido conteste en señalar en qué casos se está ante un caso de acoso telefónico: *“El recurrente alega lesión a sus derechos fundamentales, de intimidad y autodeterminación informativa, toda vez se le hacen llamadas a su celular, con la finalidad de cobrar deudas pendientes de familiares y otras personas. Este carácter repetitivo e insistente de las llamadas, a la postre, ya está perturbando a la parte amparada y por eso mismo se torna irrazonable y quebranta los principios expuestos en el precedente de cita, ya que aquella no tiene por qué cargar con deficiencias producto de la gestión interna del banco recurrido. Resulta claro que esta Sala ha considerado que las llamadas o mensajes telefónicos realizados a personas, sin autorización previa y con ocasión del cobro de una deuda de un familiar, son lesivas a su derecho fundamental a la intimidad. En este caso, se tiene que, pese a que el recurrente no es cliente de la empresa, se ha gestionado el cobro de una deuda de una familiar del amparado a través de su número telefónico, lo que demuestra el recurrente con la imagen de las llamadas realizadas en distintas oportunidades y se desprende además del informe rendido por la recurrida. Res. N° 2013007066. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cinco minutos del 24 mayo de 2013.*

Con base en lo anterior, se tiene que el acoso telefónico se configura por el carácter repetitivo e insistente de las llamadas, y que devienen en perturbadoras para la persona que las recibe, violentado de esta manera su derecho fundamental a la intimidad. Como se logra desprender de la prueba presentada por la denunciante, no se observa que se cumpla esta condición repetitiva e insistente y mucho menos que también hayan sido realizados a sus familiares.



Además, cabe mencionar que en el presente caso la aquí denunciante si tiene una obligación pendiente de pago derivada de una tarjeta de crédito, por la cual existe un Proceso Monitorio activo, interpuesto en su momento por Avalcard de Costa Rica S.A., el cual se tramita bajo el expediente judicial número 00-000000-0000-CJ y mediante el cual se ordenó en el año 2009 a la denunciante a que cancelara el monto adeudado. Así mismo la denunciada señala en el informe presentado que es cesionaria de dicha obligación, esta manifestación debe tenerse como una declaración jurada. Por lo anterior es claro que POM Cobranzas se encuentra legitimada para realizar las gestiones de cobro de dicha deuda. por lo cual la denunciada si está en su derecho de recuperar los saldos insolutos que se adeudan de dicha obligación, siempre y cuando las gestiones de cobro se encuentren dentro de lo que establece el artículo 35 del Reglamento de Tarjetas de Crédito N°35867 - MEIC, que dispone: *“Artículo 35°. Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas. Las entidades financieras, abogados, gestores o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores, no se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias.”*

No obstante, a pesar de lo anterior la denunciada manifiesta en su libelo de contestación que han procedido con la supresión de los números de teléfono registrados a nombre de la denunciante, con excepción del número de celular 0000-0000, el cual acredita como el suyo en la misma denuncia, así mismo indican que no realizaran más gestiones de cobro administrativo, por lo que únicamente continuaran gestionando el pago de la deuda de la denunciante en la vía judicial, dentro del proceso formalmente establecido al efecto.

Así las cosas y visto lo anterior es claro que la empresa denunciada está a derecho para realizar las gestiones de cobro hacia la denunciante y que las mismas no se observa con la prueba aportada por la denunciante que constituyan un acoso



telefónico para con la accionante o sus familiares, por lo que es procedente declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 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:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por **M.G.S.R.** contra **POM COBRANZA.**

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