



EXPEDIENTE: 054-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 023-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:33 horas del 22 de enero de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de marzo de dos mil diecinueve, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA** cuya pretensión es: *“Solicito vehementemente que esta empresa rectifique mis datos personales, como se solicitó en la nota del 8 de enero del presente año y que se abstenga de contactar a personas diferentes a las que están autorizadas para cobrar el crédito”*. (Visible a folios 01 al 08 del expediente administrativo)
- 2- Que mediante resolución N°092-2019 de las 08:30 horas del 18 de marzo de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra Multicréditos de Centroamérica. (Visible a folio 09).
- 3- Que mediante resolución N°219-2019 de las 08:30 horas del 27 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a Multicréditos de Centroamérica a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (visible a folio 11)
- 4- Que cumplido el plazo señalado para el efecto la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°219-2020 cita supra.
- 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: Del examen de los autos, se observa que la entidad denunciada no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la ley n° 8968, que indica expresamente: *“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.”* Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta



manera, concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de marzo de dos mil diecinueve, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA** cuya pretensión es: “Solicito vehementemente que esta empresa rectifique mis datos personales, como se solicitó en la nota del 8 de enero del presente año y que se abstenga de contactar a personas diferentes a las que están autorizadas para cobrar el crédito”. (Visible a folios 01 al 08).
- 2- Que la entidad denunciada envió un correo a una tercera persona la cual se lo reenvió a la señora [NOMBRE 1] el día 7 de enero de 2019 (visible a folio 4).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente proceso.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que *“La empresa Multicréditos de Centroamérica ha estado enviando mensajes y correos a medios que nunca les brindé para contactarme, El 8 de enero del presente año presenté una carta en la cual les solicito la rectificación de mis datos y en la que actualizo mi número de teléfono y correo electrónico. Sin embargo, a pesar de haber presentado esta nota han continuado enviando mensajes de texto a números de teléfonos de mis compañeros de trabajo, incluso a mi jefe. Dado lo anterior, esta empresa ha incumplido con lo que establece el artículo 7, inciso 2, ya que no han garantizado el derecho a la protección de mis datos personales a pesar de que los mismos fueron rectificadas en su momento y han notificado a personas ajenas a la relación contractual que establecí con ellos en determinado momento. Así mismo en su escrito la misma presenta una serie de mensajes de texto donde se le indica que se procedió a enviar un aviso a Recursos Humanos de la empresa en que labora, y aporta un pantallazo donde una compañera de trabajo le comenta que le ha enviado un mensaje de parte de esta entidad, por lo que solicita que esta empresa rectifique sus datos personales y se abstenga de contactar a terceros para realizar gestión de cobro.*

Por otro lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, se tienen por ciertos todos los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1], esto basándose en lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley de protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y el numeral 67 del Reglamento a la Ley n°8968 referido anteriormente, los cuales indican lo siguiente:

“ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias: *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.* (Resaltado no es del original)

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.**” (Resaltado no es del original).

En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por cierto los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponde al denunciante la carga de la prueba, o en este caso en concreto si los denunciados pretenden desvirtuar los hechos expuestos por la aquí denunciante deben presentar toda documentación pertinente para este fin. ***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 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 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.”***

Por su parte, la Ley No. 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, tiene como finalidad, garantizar a toda persona, el legítimo tratamiento de sus datos personales, y consagra una serie de principios y derechos, que deben ser observados en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales.

Así tenemos, que el artículo 7 de dicha ley, señala:

ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona: *Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.*



1.- Acceso a la información: La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado:

a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible.

b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen.

c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal.

d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales.

El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.

2.- Derecho de rectificación: Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.

Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que la denunciante solicita que se suprima toda aquella información que no haya sido válida y legítimamente obtenida por quien realiza el tratamiento de sus datos personales, ya demás solicita la actualización, pues manifiesta claramente que sus medios de contacto son el número celular [VALOR 1], y el correo electrónico [VALOR 2][@yahoo.com](mailto:[VALOR 2]@yahoo.com).

Por anterior, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta, y ordenar a la empresa Multicréditos de Centroamérica, suprimir toda la información referente a contactos de terceros no autorizados, y abstenerse de realizar gestiones de cobro por medios o a terceros no autorizados. Toda gestión tendiente a recuperar las sumas adeudadas por la denunciante, deberán realizar únicamente por los medios autorizados, es decir, el número celular [VALOR 1], y el correo electrónico [VALOR 2][@yahoo.com](mailto:[VALOR 2]@yahoo.com). Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA**.
- 2- Se ordena a **MULTICRÉDITOS DE CENTROAMÉRICA** rectificar los datos personales de la señora [NOMBRE 1] y actualizar su número de teléfono y correo electrónico.
- 3- Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 4- Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB