



**EXPEDIENTE: 082-08-2018-DEN**

**RESOLUCION N° 181-2021**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES.** San José a las 11:00 horas del 27 de mayo de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CREDITOS**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 3 de agosto de dos mil dieciocho, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CREDITOS**, en vista de que ha estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada, por lo que solicita como pretensión: *“Desde el viernes 06 de julio al 30/072018 he recibido mensajes de cobros para la Sra [NOMBRE 2], la cual es mi hermana y me manifestó en su momento que tuvo una tarjeta del Banco CITI la cual devolvió sin usar. Estos mensajes los he recibido desde hace mucho tiempo, pero que se me ocurrió comenzar a guardarlos para presentar formal denuncia, ya que yo no nunca fui fiadora, ni recomendé que se le asignara tarjeta a la [NOMBRE 2]”*. (Visible a folios 01 al 11 del expediente administrativo)
- 2- Que mediante resolución N° **205-2018** del 11 de setiembre del 2018, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CREDITOS** (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**284-2018** del 29 de octubre de 2018 se ordena el traslado de cargos a Gestionadora de Créditos, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (visible a folio 14 del Expediente Administrativo)
- 4- Que mediante documento recibido por correo electrónico el 14 de noviembre de 2018, **GESTIONADORA DE CREDITOS** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°284-2018 del 29 de octubre de 2018. (Visible a folios 17 al 21 del Expediente Administrativo).
- 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 Administrativo.

**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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 03 de agosto de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Gestionadora de Créditos en vista de que ha estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la empresa mencionada, por lo que solicita como pretensión: *“Solicito se borre mi número de la base de esta Gestionadora de Créditos”*. (Visible a folios 01 al 02 del expediente administrativo)



2- Que se recibió respuesta por parte de la denunciada Gestoradora de Crédito en la que solicita en sus pretensiones se declare: “sin lugar la denuncia en contra de mi representada con fundamento en las razones de hecho o derecho arriba expuestas y que se resumen los siguientes motivos: Mi representada esa facultada para realizar gestiones de cobro de deudas. No se acredita como prueba aportada por la denunciante que se haya contactado por la deuda citada.

## II. HECHOS NO PROBADOS:

1- Que que los mensajes fueran dirigidos al número de teléfono de la denunciante [VALOR 1]. (Visible a folios 05 al 11 del Expediente Administrativo).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el denunciante que “Desde el viernes 06 de julio al 30/07/2018 he recibido mensajes de cobros para la Sra. [NOMBRE 2], la cual es mi hermana y me manifestó en su momento que tuvo una tarjeta del Banco CITI la cual devolvió sin usar. Estos mensajes los he recibido desde hace mucho tiempo, pero que se me ocurrió comenzar a guardarlos para presentar formal denuncia, ya que yo no nunca fui fiadora, ni recomendé que se le asignara tarjeta a la [NOMBRE 2], acudo a ustedes ya cansada de esta situación ya que días sábados y domingos también recibo mensajes de estos domingos también recibo mensajes de estos funcionarios, a los cuales he llamado en muchas ocasiones solicitando borrar mi número de la base de datos.

Por su parte señala el denunciado en el informe presentado lo siguiente: “No es cierto que por parte de mi representada se realicen envíos constantes de mensajes a la señora [NOMBRE 1] a pesar de aportar documentación de los mensajes no consta que el número donde fueron enviados sea el de la suscrita, de los documentos aportados no se desprende cual es el número del remitente, únicamente se denota el emisor, asimismo dicha documentación no viene certificada, no se aportan registros de llamadas, ni prueba testimonial, que demuestre sus afirmaciones. 2. Los ejecutivos de cobro de mi representada no han mantenido conversaciones telefónicas con familiares de la denunciante, no se ha brindado información a terceras personas y en ese sentido, nuestras actuaciones siempre han estado en apego al ordenamiento jurídico Únicamente hemos contactado a la deudora al teléfono [VALOR 2] que es el único medio de contacto que tenemos, es decir, los suministros por ella misma en determinado momento, sin embargo, ruego tomar en cuenta que puede verse de acuerdo al número suministrado en la denuncia que no corresponde al mismo donde claramente que la denunciada no está recibiendo los mensajes indicados que el teléfono que indica es el [VALOR 1], de conformidad con la documentación que la misma denunciante aporta no se logra determinar la fecha en que fueron enviados, en virtud de que se encuentran escritos a mano, situación que demuestra claramente la alteración a la prueba por parte de la denunciante, ni tampoco a que número de teléfono del cual recibe los mensajes. Vistos los argumentos anteriormente expuestos, se logra desprender que efectivamente la señora [NOMBRE 1], no ha aportado prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos expuestos, ya que de la misma no se logra demostrar por si sola, lo manifestado por la accionante en cuanto a que ha recibido mensajes y llamadas a su número de celular, situación que trae a colación el hecho de que todo aquel que pretende que se tengan por ciertos los hechos argumentados estará obligado a demostrar lo manifestado con prueba suficiente y abundante, en otras palabras que le corresponde la carga de la prueba. En relación a la prueba, el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales indica en su numeral 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”, así mismo la Ley General de Administración Pública señala con respecto a la prueba en su capítulo segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 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 otro lado, y siempre en relación a la importancia de 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’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). Así las cosas y por todo lo anteriormente manifestado, siendo que la señora [NOMBRE 1] no logra demostrar que efectivamente **Gestionadora de Crédito** ha realizado un mal uso de sus datos personales realizando llamadas, remitiendo mensajes de texto con información sobre la deuda de la señora [NOMBRE 2], lo procedente es declarar sin lugar la denuncia.

## 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:



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

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 2]** contra GESTIONADORA DE CRÉDITOS.
2. 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**