



EXPEDIENTE: 067-06-2018-DEN

RESOLUCION N° 183-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 11:35 horas cuarenta del 31 de mayo de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** –

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de junio de dos mil dieciocho, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** cuya pretensión es: *“Limpiar mi base de datos y que ya de una vez por todas se pare el hostigamiento. Solicito acceso (sic) sobre todo la base de datos que tengan hacia mi persona en relación esta deuda en cuestión que fue declara prescrita en el 2012”*. (Visible a folios 01 al 03 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° 195-2018 de las 10:15 horas del 09 de setiembre del 2018, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°259-2018 de las 13:30 horas del 18 de octubre de 2018 se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado el 19 de octubre de 2018. (visible a folios 20 y 21 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia de forma digital en fecha 24 de octubre de 2018 y de forma física en fecha 26 de octubre de 2018, el señor Carlos Alberto Valenciano Kamer 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°259-2018 supra citada. (Visible a folios 24 al 27 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 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de junio de dos mil dieciocho, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** cuya pretensión es: *“Limpiar mi base de datos y que ya de una vez por todas se pare el hostigamiento. Solicito*



acceso (sic) sobre todo la base de datos que tengan hacia mi persona en relación esta deuda en cuestión que fue declara prescrita en el 2012”. (Visible a folios 01 al 03 del expediente administrativo).

2- Que según expediente [VALOR 3]-CI el señor [NOMBRE 1] tuvo una deuda con Gestionadora de Crédito SJ S.A. y que dicha deuda fue declarada prescrita por medio de la resolución de las 10:10 horas del 10 de octubre de 2012.

3- Que Gestionadora de Crédito SJ S.A. ha remitido mensajes de texto al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 10 al 16 del Expediente Administrativo).

4- Que Gestionadora de Crédito SJ S.A. ha realizado la supresión de los medios de contacto del señor [NOMBRE 1].

II-HECHOS NO PROBADOS:

1- Que Gestionadora de Crédito SJ S.A. haya realizado gestión de cobro con la familia del señor [NOMBRE 1].

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que *“Desde el 10 de octubre del 2012 el juzgado civil del segundo circuito judicial de San José, acogió la excepción de prescripción interpuesta por mi persona literalmente dice “ARTÍCULOS REFERIDOS SUPRA, SE ACOGE LA EXCEPCION DE PRESCRIPCION QUE OPONE [NOMBRE 1] CONTRA GESTIONADORA DE CREDITOS SJ SOCIEDAD ANONIMA, CONOCIDA ANTES COMO GESTIONADORA DE CREDITOS DE SAN JOSE SA. DECLARANDOSE EXTINGUIDO EL DERECHO SUSTANCIAL-CAPITAL E INTERESES- AL COBRO EN ESTE PROCESO. A LA FIRMEZA DE ESTA RESOLUCION, LEVANTESE LOS EMBARGOS QUE PUEDAN EXISTIR EN PERJUICIO DEL EXCEPCIONANTE” Al día de hoy el personal de Gestionadora me sigue hostigando a mí y a mi familia, en repetidas ocasiones (sic) les he reenviado la información de que no les adeudo nada y a si el acoso a persistido durante los últimos casi seis años.”* Por lo anteriormente expuesto el señor [NOMBRE 1] solicita que se elimine el registro de esta deuda en la base de datos de Gestionadora de Créditos, además solicita se le brinde acceso a la información que se encuentra contenida en la base de datos de los mismos. Por su parte señala Gestionadora de Créditos de SJ S.A.: **“Primero.** *No es cierto que por parte de mi representada se realicen constantes llamadas al señor [NOMBRE 1] y a su familia por más de 6 meses, ni que nos haya remitido información sobre la deuda. Por la deuda desestimada el 10 de octubre de 2012 resolución N° 300-M-2012 del expediente: 04-00153-184-CI. Segundo.* *Es exclusivamente en relación con la deuda que se tenía en cobro judicial del expediente 04-001753-184-CI. Sin embargo, al ser declarada prescrita en el 2012, no volvió a enviar mensajes ni a realizar llamadas de cobro para llegar a un arreglo de pago extra judicial con el señor [NOMBRE 1]. Los ejecutivos de cobro de mi representada no han mantenido conversaciones telefónicas con familiares del denunciante, no se ha brindado conversaciones información a terceras personas, y en este sentido, nuestras actuaciones siempre han estado en apego al ordenamiento jurídico. Únicamente hemos contactado en el año 2012 al denunciante al teléfono: [VALOR 1], que es el único medio de contacto suministrado por el mismo,*



sin embargo, ruego tomar en cuenta que puede verse de acuerdo al número suministrado en la denuncia que no corresponde a mismo donde en determinado momento se intentara contactar, situación por lo cual se acredita claramente que el denunciado no esta (sic) recibiendo los mensajes indicados ya que el teléfono que indica es el [VALOR 2], de conformidad con impresiones sencillas y manipulables que el mismo denunciante aporta no se logra determinar el año en que recibió los mensajes que indica, ni tampoco a que número de teléfono del cual recibe los mensajes, ni tampoco acredita con ningún tipo de prueba que sus familiares estén recibiendo dichas llamadas telefónicas y mensajes. Siendo que no basta con su simple dicho, sin prueba alguna, para demostrar la veracidad de los hechos que se alegan. Adicionalmente, cabe destacar que el denunciante no logra demostrar a través de prueba idónea, que se haya utilizado un número telefónico distinto a su número celular, esto en el tanto la documentación aportada no viene certificada, no se aportan registros de llamadas, ni prueba testimonial que demuestren sus afirmaciones” Por lo que solicitan que sea declarada sin lugar la presente denuncia por cuanto no se acredita plenamente que se hayan realizado llamadas a terceras personas y además expresan que se ha suprimido los medios de contacto del denunciante por así haberse solicitado. Efectivamente se observa que ha existido una obligación pecuniaria, en la cual figuraba como deudor el señor [NOMBRE 1], misma que fue declarada prescrita por medio de la resolución de las 10:10 horas del 10 de octubre de 2012 del expediente [VALOR 3]-CI, manifiesta el denunciante que Gestionadora de Créditos ha continuado, a pesar del hecho anteriormente expuesto, con su gestión de cobro contactando al señor [NOMBRE 1], como queda acreditado mediante una serie de mensajes de texto que ha recibido de parte de Gestionadora de Crédito SJ S.A. (visible a folios 10 a 16) además de terceras personas para informar sobre esta deuda, hecho que no queda demostrado ya que no se ha aportado prueba suficiente para acreditar este incidente, sobre este hecho en particular el Reglamento a la Ley N°8968 señala expresamente, en su artículo 67, 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.” (resaltado no es del original). Por lo que se entiende que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a demostrar lo manifestado, ya que, para efectos de determinar la veracidad de los hechos no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por ley de demostrarlos. Así mismo el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señala con relación a la prueba lo siguiente: *“(…). 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 dístico, 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 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 vista de que el informe que ha sido rendido por Gestoradora de Créditos tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual indica: **“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). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: **“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), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que



Gestionadora de Créditos procedió a suprimir los medios de contacto del denunciante y tener por satisfecha la pretensión del denunciante la cual indicaba expresamente: “*Limpiar mi base de datos y que ya de una vez por todas se pare el hostigamiento.*”, debiendo en adelante la empresa abstenerse de utilizar cualquier medio de contacto del denunciante, además se hace la respectiva instancia a **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SJ S.A.**, para que en el tratamiento de los datos personales se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N°8968.

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 **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 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