



EXPEDIENTE: 050-05-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 289-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 15:30 horas del 21 de julio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **ALMACÉN CASA BLANCA**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en fecha 10 de mayo de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Almacén Casa Blanca y Juricobros., cuya pretensión es: “(...) *Tengo derecho a que se me conceda el Derecho al Olvido, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 6 y 7 del mismo cuerpo normativo y se elimine de las Bases de Datos mi información crediticia personal que tenga 10 años o más, de acuerdo a lo estipulado con el artículo 6 de la Ley 8968*”. (Visible a folio 01 al 18 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°093-2018, de las 09:00 horas del 26 de junio de 2018, se le previno a la denunciante aclarar específicamente cual o cuales son las pretensiones de la denuncia, según lo que establece la Ley N°8698, en relación con los hechos descritos en el formulario de Procedimiento de Protección de Derechos y aporte el documento legalmente valido, donde conste el registro de las llamadas recibidas según lo manifestado en los hechos de la denuncia, dicha resolución fue notificada a la denunciante en fecha 28 de agosto de 2018. (Visible a folios 19 y 21 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 07 de setiembre de 2018 la señora [NOMBRE 1], presenta un escrito a las oficinas de esta Agencia, con el cual cumple en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° 093-2018. (Visible a folios 22 al 33 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N°263-2018, de las 11:00 horas del 18 de octubre de 2018, se declara admisible el Procedimiento de Protección de Derechos. (Visible a folio 35 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N°263-2018, de las 11:00 horas del 18 de octubre de 2018, se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folio 37 del Expediente Administrativo).
6. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 24 de octubre de 2018, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado con facultades suficientes para este acto de **Casa Blanca** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°263-2018 supra citada. (Visible a folios 41 al 63 del Expediente Administrativo).
7. Que, en fecha 30 de abril de 2020, se intentó notificar a Juricobros, en la dirección aportada por la denunciante: “*San José, Paseo Colón, Edificio Centro Colón, cuarto piso, oficina 4-7*”, no obstante, en dicho lugar indican que no se ubican las oficinas de Juricobros y que desconocen la ubicación de los mismos. (Visible a folio 64 del Expediente Administrativo).
8. Que mediante resolución N°105-2021, de las 08:40 horas del 26 de abril de 2021, se le previno a la denunciante señalar una nueva dirección física exacta de donde notificar a Juricobros, para poder realizar la notificación de Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno, dicha resolución fue notificada a la denunciante en fecha 07 de mayo de 2021. (Visible a folios 65 y 66 del Expediente Administrativo).



9. Que mediante resolución N°217-2021, de las 13:55 horas del 10 de junio de 2021, se archiva la denuncia en lo que corresponde a Juricobros, esto por cuanto la señora [NOMBRE 1] no cumplió con lo prevenido mediante resolución N°105-2021, supra citada. (Visible a folio 67 del Expediente Administrativo).
10. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

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 los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en fecha 10 de mayo de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Almacén Casa Blanca y Juricobros., cuya pretensión es: “(...) *Tengo derecho a que se me conceda el Derecho al Olvido, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 6 y 7 del mismo cuerpo normativo y se elimine de las Bases de Datos mi información crediticia personal que tenga 10 años o más, de acuerdo a lo estipulado con el artículo 6 de la Ley 8968*”. (Visible a folio 01 al 18 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora [NOMBRE 1] no es cliente de Casa Blanca desde el año 2016. (Visible a folio 041 del Expediente Administrativo).
3. Que Casa Blanca no ha gestionado la recuperación del crédito en disputa. (Visible a folio 042 del Expediente Administrativo).
4. Que Juricobros no es una empresa relacionada comercialmente con Casa Blanca. (Visible a folio 043 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que Casa Blanca haya transferido datos personales de la denunciante a Juricobros.
- 2- Que Casa Blanca cuente con el consentimiento informado de sus clientes para hacer la venta de sus datos personales, por medio de la venta de cartera de créditos.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que, de parte de la empresa Juricobros, le han estado realizando una gestión de cobro por una supuesta deuda con Casa Blanca, por lo que exige a Casa Blanca que le brinde toda la información que corresponda sobre la deuda en cuestión para poder ejercer su derecho al olvido, ya que indica que la deuda posee más de 14 años. No se ha entrado a analizar lo correspondiente a Juricobros, por cuanto la señora [NOMBRE 1] no ha cumplido con lo prevenido, por lo tanto, se ha aplicado el artículo el artículo 62, del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica claramente: “**Artículo 62. Subsanción, admisibilidad y archivo.** La Agencia podrá prevenir al titular para que en el plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, aclare y precise la información o documentación presentada, bajo la pena de inadmisibilidad de la denuncia y su consecuente archivo.”, por lo tanto, al no haber aportado la nueva dirección física exacta para notificar a Juricobros, no se han cumplido con los requisitos formales en un todo, que permitan continuar con el procedimiento en so términos fijados por la Ley No. 8968. En cuanto a los hechos denunciados en contra



del Cada Blanca, señala el denunciado en su informe, que no le consta que la denunciante haya recibido algún tipo de comunicación y menos por una deuda con dicha empresa, por cuanto, desde el año 2016 la señora [NOMBRE 1] no es clienta de su empresa, y así lo manifiestan expresamente: “(...) *momento en el cual se cedió su operación, por medio de un contrato de compra de cartera de créditos a la empresa SERVICIOS BASICOS COMPLEMENTARIOS S.A, mediante documento fecha 01 de Julio del 2016 (...)*”, por lo que hacen ver que la denunciada únicamente hace referencia a Juricobros, a lo que manifiestan: “(...) *JURICOBROS empresa a quien desconozco y desconozco su gestión o participación en todo este asunto, sin embargo es quien envía los mensajes de cobro, utilizando un mecanismo de cobro indebido al usar el nombre de Casa Blanca en su gestión, sin contar con ningún tipo de autorización, hechos que llevaremos a instancias judiciales, ya que como he indicado Casa Blanca no ha gestionado la recuperación de dicho crédito en los últimos 2 años, NOTESE QUE LOS MENSAJES NO LOS ENVIA CASA BLANCA.*(...)”. Manifiestan de forma reiterada que, es falso que Casa Blanca haya realizado transmisión de datos personales de la señora [NOMBRE 1] a esta entidad Juricobros, ya que no posee ningún tipo de relación comercial con los mismos. En vista de que el informe que ha sido rendido por Casa Blanca 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 hechos probados que la señora [NOMBRE 1] no es cliente de Casa Blanca desde el año 2016, que Casa Blanca no ha gestionado la recuperación del crédito por el cual Juricobros ha realizado gestión de cobro, revelando los datos de la denunciante a terceras personas, que Juricobros no es una empresa relacionada comercialmente con Casa Blanca y que por lo tanto los mismos no les han transmitido sus datos personales. Por otra parte, la señora [NOMBRE 1] no presenta ninguna prueba para demostrar que Casa Blanca ha realizado una transferencia ilegal de sus datos personales a Juricobros, o que haya incurrido en alguna conducta contraria a la Ley 8968, como lo ordena el reglamento a la ley No. 8968: “**Artículo 67, 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). 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 todo lo anteriormente expuesto, siendo que la señora [NOMBRE 1] no logra demostrar que, efectivamente la denunciada haya brindado de manera ilegal sus datos personales a Juricobros, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

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 sin lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **ALMACÉN CASA BLANCA**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá ser presentado 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

Alm*