



**EXPEDIENTE: 095-09-2018-DEN**

**RESOLUCION N° 412-2021**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 11:35 horas del 24 de setiembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDIX WORLD** y **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de setiembre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A** y **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.** cuya pretensión es: *“Se prohíba nuevamente a Credix World S.A. y a Gestionadora de Créditos SJ S.A. o bien a cualquier tercero de cobro contratado por Credix World, realizar notificaciones, gestiones de cobro en la Contraloría General de la República y cualquier medio perteneciente a esa institución, así como llamar a familiares y terceras personas, familiares o amigos, de tal forma que las notificaciones y proceso de cobro se debe realizar respetando(sic) los medios de notificación autorizados por mi persona, los cuales nuevamente describo. Celular [NÚMERO 1], correo electrónico [CORREO 1], [DIRECCIÓN 1]”*. (Visible a folios 01 al 13 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°292-2018 de las 11:30 horas del 31 de octubre, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **CREDIX WORLD** y **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.** (Visible a folio 40 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°114-2019 de las 09:30 horas del 22 de marzo de 2019, se ordena el traslado de cargos a **CREDIX WORLD** y **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen 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. (visible a folio 43 del Expediente Administrativo).
- 4- Que cumplido el plazo señalado para el efecto las empresas denunciadas no presentaron el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°114-2019 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 27 de setiembre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A y GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.** cuya pretensión es: *“Se prohíba nuevamente a Credix World S.A. y a Gestoradora de Créditos SJ S.A. o bien a cualquier tercero de cobro contratado por Credix World, realizar notificaciones, gestiones de cobro en la Contraloría General de la República y cualquier medio perteneciente a esa institución, así como llamar a familiares y terceras personas, familiares o amigos, de tal forma que las notificaciones y proceso de cobro se debe realizar respetando(sic) los medios de notificación autorizados por mi persona, los cuales nuevamente describo. Celular [NÚMERO 1], correo electrónico [CORREO 1] [DIRECCIÓN 1]”.* (Visible a folios 01 al 13 del expediente administrativo).
- 2- Que Credix World cedió el crédito a nombre de la señora [NOMBRE 1] a Gestoradora de Crédito SJ S.A., para que ejerciera la gestión de cobro correspondiente.
- 3- Que Gestoradora de Crédito de SJ remitió al fax institucional del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], un aviso de cobro judicial. (Visible a folios 37 y 38 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°02, de las 14:41 horas del 06 de febrero de 2017, del expediente 002-01-2017-DEN, emitida por esta Agencia se ordenó a Credix World suprimir los números telefónicos, fax, correos electrónicos y dirección física del lugar de trabajo de la denunciante.

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen por hechos no probados:

- 1- Que Credix World cuente con el consentimiento informado de la señora [NOMBRE 1] para realizar la transferencia de sus datos personales a un tercero.
- 2- Que Credix World haya eliminado los números telefónicos, fax, correos electrónicos y dirección física del lugar de trabajo de la denunciante, tal y como se ordenó mediante resolución N°02, de las 14:41 horas del 06 de febrero de 2017, del expediente 002-01-2017-DEN.
- 3- Que la señora [NOMBRE 1] haya presentado ante las denunciadas el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que Credix World S.A. cedió su crédito a Gestoradora de Créditos SJ S.A., para que estos realizaran la gestión de cobro correspondiente. Que en fecha 19 de setiembre de 2018 Gestoradora de Créditos SJ S.A remitió un fax



al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] notificando a la misma sobre un supuesto aviso de cobro judicial, y manifiesta que “(...) *el fax remitido por la empresa Gestionadora de Créditos SJ S.A. me causo un problema laboral, puesto que trabajo en un área donde la documentación que ingresa forma parte de expedientes de denuncias interpuestas ante la Contraloría General de la República, por lo cual está prohibido hacer uso para asuntos personales (...)*”, por lo que expresa que no se ha acatado lo resuelto por esta Agencia mediante la resolución N°02, de las 14:41 horas del 06 de febrero de 2017, del expediente 002-01-2017-DEN, donde se ordenó a Credix World la eliminación de medios de contacto del lugar de trabajo de la denunciante. Por otro lado, siendo que las denunciadas no presentaron 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 ciertos 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 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.” (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 repetida cita, 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. (...) 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.** (Resaltado no es del original). Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que la denunciante lo que solicita es la eliminación de los medios de contacto de su lugar de trabajo, y que las empresas denunciadas se limiten únicamente a contactarla a los medios autorizados por la misma. Por todo lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta, y ordenar a **CREDIX WORLD** y a **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** suprimir de forma permanente cualquier medio de contacto **del lugar de trabajo** de la denunciante. 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. Además, siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada incurrió en una o varias de las faltas señaladas en el traslado de cargos, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.

### **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 **CREDIX WORLD** y **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.** –



- 2- Se ordena a **CREDIX WORLD** y a **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SJ S.A.** suprimir toda la información referente a la señora Alvarado Hernández. 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.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.
- 4- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

**Máster Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Alm\*