



EXPEDIENTE: 103-10-2018-DEN

RESOLUCION N° 413-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de octubre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** cuya pretensión es: *“De conformidad con la ley que regula la materia y sus reglamentos, solicito, respetuosamente, dar el trámite respectivo a esta denuncia y proceder conforme; ordenándole a la entidad denunciada abstenerse de remitir a la suscrita, sea por medio de mensajes de texto, por medio de aplicaciones de mensajería, por correos electrónicos, o cualquier otro medio tecnológico o telemático, mensajes, avisos, comunicados u otro tipo de información que tenga relación con lo denunciado y que la suscrita no haya autorizado expresamente; en definitiva, suprimir los datos de la suscrita de su base de datos”.* (Visible a folios 01 al 13 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°296-2018 de las 15:15 horas del 31 de octubre de 2018, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°121-2019 de las 14:30 horas del 22 de marzo de 2019, se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime 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 16 del Expediente Administrativo).
- 4- Que cumplido el plazo señalado para el efecto la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N121-2019 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 18 de octubre de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** cuya pretensión es: *“De conformidad con la ley que regula la materia y sus reglamentos, solicito, respetuosamente, dar el trámite respectivo a esta denuncia y proceder conforme; ordenándole a la entidad denunciada abstenerse de remitir a la suscrita, sea por medio de mensajes de texto, por medio de aplicaciones de mensajería, por correos electrónicos, o cualquier otro medio tecnológico o telemático, mensajes, avisos, comunicados u otro tipo de información que tenga relación con lo denunciado y que la suscrita no haya autorizado expresamente; en definitiva, suprimir los datos de la suscrita de su base de datos”.* (Visible a folios 01 al 13 del expediente administrativo).
- 2- Que Banco HSBC de Costa Rica S.A., realizó una cesión de derechos litigiosos a favor de Gestoradora de Créditos de San José S.A., para que realizara gestión de cobro de la deuda del señor [NOMBRE 2].
- 3- Que el señor [NOMBRE 2] es el esposo de la señora [NOMBRE 1].
- 4- Que Gestoradora de Créditos de San José ha remitido una serie de mensajes recordando el pago de la deuda que posee el señor [NOMBRE 2]. (Visible a folios 06 al 08 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que el número de celular [NÚMERO 1] sea propiedad de la señora [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que es la esposa del señor Efrén [NOMBRE 2], el cual en el pasado tuvo un crédito con el extinto Banco BANEX, que pasó la cartera de clientes al Banco HSBC, el crédito en cuestión pasó a cobro judicial, gestión de la cual se hace cargo Gestoradora de Crédito de San José desde el 29 de enero de 2010, ya que los mismos se convirtieron en cesionarios de los derechos litigiosos de la entidad bancaria y continuaron con el proceso de cobro judicial de la deuda. Indica la denunciante que debido a lo anterior le han remitido de manera constante, mensajes de texto cobratorios a su número de celular, el cual indica que es [NÚMERO 1], además manifiesta expresamente: *“(...) desde el día 26 de setiembre del 2018, si respetar sábados ni domingos, me envía los molestos mensajes de texto, y a la fecha de esta denuncia ya me ha remitido un total de siete mensajes, (...) Como puede verse, a pesar de lo molesto y mortificante de los mensajes de ellos mismos se puede acreditar la prueba de esta denuncia.(...)”*, manifiesta que ella no es deudora solidaria ni tampoco es codemandada en el proceso judicial, además de que no ha dado ninguna



autorización a la entidad denunciada para que le remitan ningún tipo de comunicación por ningún medio. Por otro lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, de conformidad con 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 de su Reglamento, debe esta Agencia tener por ciertos todos los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1]: **“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 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 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. (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 sus datos personales, ya que ella no posee ningún tipo de relación comercial con Gestoradora de Crédito de San José S.A. Así mismo es de relevancia indicar a Gestoradora de Créditos de San José S.A, que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa. Por todo lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta, y ordenar a la **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** suprimir toda la información referente a la señora [NOMBRE 1] siendo que la misma no posee ningún tipo de relación con la denunciada. 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. 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 **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**
- 2- Se ordena a **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** suprimir toda la información referente a la señora [NOMBRE 1].
- 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.
- 4- De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.
- 5- 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*