



EXPEDIENTE: 103-10-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 572 -2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A las 15:00 horas del 22 de noviembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes Recurso de Reconsideración interpuesto por **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**, contra la resolución N° **413-2021** de las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021.

CONSIDERANDO

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°**413-2021**, de las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021 se resuelve la denuncia interpuesta por la señora [NOMBRE 1], declarándose con lugar
3. Que mediante escrito recibido en esta Agencia en fecha 01 de octubre de 2021, se ha recibido un escrito de oposición contra la resolución N°**413-2021** supra citada, y un incidente de nulidad de notificación contra la resolución N°**121-2019** supra citada, de parte de **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** (Visible a folios 28 al 35 del Expediente Administrativo).
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

I.SOBRE LA LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER LAS PRESENTES DILIGENCIAS:

Respecto a la legitimación activa, cabe indicar que el recurrente está legitimado para actuar -en la forma en que lo ha hecho- de acuerdo con lo establecido en los artículos 275, 276 y 282 de la LGAP, pues es parte interesada en el procedimiento en que recayó la resolución recurrida.

II.SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO: El artículo 348 de la LGAP, establece que los recursos no requieren una redacción, ni una pretensión especial, por lo que para su correcta formulación es suficiente que de su texto se infiera claramente la petición de reconsideración, lo que representa una aplicación clara del respeto al principio de informalidad en los recursos en sede administrativa. Por su parte el artículo 343 de la LGAP, dispone que los recursos serán ordinarios o extraordinarios; estableciendo que son ordinarios el de revocatoria o de reposición, también llamado reconsideración. Asimismo, la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el artículo 25, se establece que el recurso que cabe contra los actos finales es el de reconsideración; el cual deberá de interponerse dentro del tercer día hábil, los cuales empiezan a correr desde el día siguiente de la notificación del acto que se ha de recurrir. En este caso concreto y haciendo una revisión de la documentación correspondiente, se tiene que la resolución N°**413-2021**, de las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021, con la que se comunicó la resolución final, fue notificada mediante



correo electrónico al denunciante a las 13:46 horas del 27 de setiembre de 2021, teniéndose válidamente por notificada a la parte el día 28 de setiembre del año en curso, y, por lo tanto, el plazo para recurrir empezó a correr a partir del 29 de setiembre de 2021 y venció al final de la jornada laboral del 01 de octubre de 2021, todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley No. 8687: **ARTÍCULO 38.-** *Cómputo del plazo: Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día "hábil" siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes.* (Resaltado no es del original). Lo anterior significa, que el escrito presentado a las 17:48 horas del día 01 de octubre de 2021, mediante el cual Gestionadora de Crédito de San José se opone a la resolución N°413-2021 fue recibido en tiempo, razón por la cual, el recurso resulta admisible y será resuelto lo que en derecho corresponde por parte de esta Agencia.

III. SOBRE EL INCIDENTE DE NULIDAD DE NOTIFICACIÓN: Con respecto a la procedencia del incidente de nulidad incoado por Gestionadora de Créditos indica el Código Procesal Civil de aplicación supletoria en la vía Administrativa, mediante el artículo 33.3 indica: **“33.3 Alegación de nulidad con posterioridad a la sentencia firme.** *La nulidad solo podrá alegarse con posterioridad a la sentencia firme o a la conclusión del proceso, por vía incidental, cuando se sustente en una de las causales por las que es admisible la demanda de revisión, siempre que se trate de procesos en los que la revisión no proceda. Solo será admisible este incidente, si se planteara dentro de los tres meses posteriores al conocimiento de la causal, del momento en que debió conocerla o pudo hacerla valer la parte perjudicada.*”. Por lo tanto, es claro que el incidente ha sido interpuesto de manera procedente en tiempo y forma, por lo que se procede a conocer el mismo. Señala Gestionadora de Créditos de San José S.A. (en adelante Gestionadora de Créditos), que mediante resolución N°121-2019, se procedió a notificar el traslado de cargos, indica que el mismo no le fue debidamente notificado, ya que en el acta de notificación que consta en el expediente fue recibida por una persona llamada Raquel Castro Elizondo, señala que en dicho folio no consta sello del denunciado, ni algún tipo de manifestación que vincule a esa persona con Gestionadora de Créditos, expone que ha procedido a revisar el archivo llevado por el denunciado y no fue posible localizar documento alguno referido a la supuesta notificación, e indica además, que ha procedido a revisar la planilla de la empresa y que no es localizable un colaborador activo con ese nombre. Por lo que plantea el presente incidente de nulidad de la notificación de la resolución N°121-2019, señalando que el presente procedimiento de protección de derechos se realizó en perjuicio de Gestionadora de Créditos, ya que no ha tenido conocimiento de la presente denuncia, ni la oportunidad de ejercer su derecho de defensa. Además, indica que también plantea el presente incidente de nulidad en contra de la resolución N°413-2021, ya que manifiesta que Gestionadora de Cobros se ha enterado de la resolución recurrida y del presente procedimiento de protección de derechos, ya que se ha recibido al correo electrónico [CORREO 1] la mencionada resolución, señala que este correo corresponde a una oficina de abogados que presta servicios notariales al denunciado, dicho bufete le ha remitido la notificación para que realizara las gestiones necesarias, señala que este correo nunca ha sido señalado por Gestionadora de Créditos como un medio idóneo para recibir notificaciones, ya que el correo que utiliza para este fin es [CORREO 2]. Con respecto a lo manifestado en contra de la notificación de la resolución N°121-2019 se indica que, el notificador posee fe pública, ya que el mismo es un funcionario público, Cabanellas define la fe pública como: *“la veracidad, confianza o autoridad legítima o atribuida a notarios, secretarios judiciales, escribanos, agentes de cambio y bolsa, cónsules y otros funcionarios públicos, o empleados y representantes de establecimientos de igual índole, a cerca de actos, hechos y*



contratos realizados o producidos en su presencia; y que se tienen por auténticos y con fuerza probatoria mientras no se demuestre su falsedad. El mismo autor precisa que como expresión laudatoria de esa prerrogativa está la inscripción que ostentan los notarios en medalla peculiar: “*Nihil prius fide*” (nada antes que la fe)” (Resaltado no es del original), de ahí que las actuaciones que realice el notificador en su función resultas ciertas y válidas mientras no sean impugnadas de falsas o no se demuestre un error grave en que haya incurrido este funcionario en el ejercicio de sus funciones, dentro del expediente tenemos que a folio 18 rola el acta de notificación que se realizó en el domicilio social de Gestionadora de Créditos, lo cual ha quedado demostrado mediante la personería jurídica presentada por el recurrente que rola a folio 73, cuya dirección es San José, Guachipelín de Escazú, de la rotonda de Multiplaza Escazú, 600 metros al norte y 100 al oeste, por lo tanto con respecto al domicilio no se ha incurrido en un error. En la mencionada acta se hizo constar que ha sido recibida por una persona en apariencia funcionaria de Gestionadora de Créditos, ya que como se ha indicado, se ha realizado en el domicilio social del denunciado, sobre las notificaciones en el sitio la Ley de Notificaciones Judiciales, de aplicación supletoria indica en su artículo 20, que refiere a la notificación a personas jurídicas: **“ARTÍCULO 20.- Notificaciones a personas jurídicas: Las personas jurídicas, salvo disposición legal en contrario, serán notificadas por medio de su representante, personalmente o en su casa de habitación, o en el domicilio real de este. Además, podrá notificarse en el domicilio contractual, en el domicilio social, real, registral, o con su agente residente cuando ello proceda. En este último caso, la notificación será practicada en la oficina que tenga abierta para tal efecto. Si la persona jurídica tiene representación conjunta, quedará debidamente notificada con la actuación efectuada a uno solo de sus representantes.”** Es clara la norma, ya que es excluyente, que la persona jurídica puede ser notificada en el domicilio social real, y no únicamente por medio de su representante, por lo que la notificación que ha realizado el funcionario de esta Agencia, revestido de fe pública, es válida. En este caso, se nota que no existe error grave, ni falsedad de ningún tipo ya que el recurrente no aporta prueba suficiente que demuestre esta situación, solamente indica que la señora Castro Elizondo, quien recibió la notificación, no labora actualmente en Gestionadora de Créditos, pero no demuestra que al momento de la notificación esta persona haya laborado o no con el recurrente, por lo que la sola manifestación del hecho no es suficiente para desvirtuar la notificación de la resolución N°121-2019. En lo que corresponde a lo manifestado en contra de la notificación de la resolución N°413-2021, cabe señalar que existen varias denuncias contra Gestionadora de Créditos en esta Agencia, y siendo que se ha revisado los informes que han sido presentados con anterioridad, como por ejemplo en los expedientes 236-12-2019-DEN y 038-03-2020-DEN, consta como medio para recibir notificaciones el correo electrónico [CORREO 1], por lo que no es de recibo para esta Agencia el alegato del recurrente al indicar que este correo nunca ha sido señalado por Gestionadora de Créditos para recibir notificaciones de esta Agencia. Indica el artículo 243 de la Ley General de la Administración Pública: **“(…) 4) Cuando no se trate de la primera notificación del procedimiento ni de otra resolución que deba notificarse personalmente, las resoluciones se podrán notificar por correo electrónico, fax o por cualquier otra forma tecnológica que permita la seguridad del acto de comunicación. Para tal efecto, las partes indicarán, en su primer escrito, el medio escogido para recibir las notificaciones posteriores. Cuando se utilicen estos medios, las copias de los escritos y de los documentos quedarán a disposición de las partes en la administración respectiva.”** (Resaltado no es del original), y ya que no existe un primer escrito por parte del recurrente dentro del presente expediente donde se señale un medio idóneo para recibir notificaciones, es que se ha optado para evitar un estado de indefensión mayor a Gestionadora de Crédito, notificarle al medio que había señalado con anterioridad a esta Agencia para este fin, ya que lo que hubiese correspondido en este caso



era la aplicación de la notificación automática, regulada en la Ley de Notificaciones, artículo 11 el cual indica: **“ARTÍCULO 11.- Notificación automática: A la parte que, en su primer escrito o prevenida al efecto por el juez, no indique el medio conforme a esta Ley, las resoluciones posteriores le quedarán notificadas con el transcurso de veinticuatro horas de dictadas, incluidas las sentencias. (...)”**, (Resaltado no es del original), sin embargo, dentro de un criterio de oportunidad procesal se procedió de la manera en que se hizo. De igual forma, se nota que no existe error grave, ni falsedad de ningún tipo al momento de la notificación, esto en razón del carácter de proceso sumarísimo que tiene el procedimiento de protección de derechos, además se debe tomar en consideración el principio de informalidad de los procedimientos administrativos, regulado en el artículo 24 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: **“Artículo 224.-Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.”** y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: **“El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “in dubio pro actione” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”**. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. Por todo lo anteriormente expuesto es que se rechaza de plano el Incidente de Nulidad de Notificación planteado en contra de las resoluciones **N°121-2019** y **N°413-2021**.

IV. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: Al respecto señala el recurrente en sus alegatos que, de haber tenido el conocimiento oportuno sobre los hechos denunciados, se habría tenido oportunidad de informar y aclarar que en la base de datos de Gestionadora de Créditos no se encuentran registradas gestiones de cobro ni administrativo ni judicial dirigidas a nombre de la señora [NOMBRE 1], y tampoco a nombre del señor [NOMBRE 2], expone que no ha realizado ningún tipo de gestión de cobro dirigida a la denunciante, indica que la cuenta en cobro del esposo de la denunciante se encuentra judicializada, por lo tanto aclara que no es una práctica de Gestionadora de Créditos realizar cobro administrativo cuando la cuenta se encuentra en trámite judicial, ya que le implicaría un doble gasto, considera que la prueba aportada por la denunciante no es prueba válida ya que se trata de impresiones simples, sin ningún tipo de elemento que acredite su autenticidad. Señala que en la resolución recurrida no realiza una adecuada valoración de la prueba, ya que no se plasma un análisis preciso de la misma, ni siquiera queda claro cuál fue el valor otorgado a la misma como para concluir con certeza la participación del recurrente dentro de los hechos denunciados, por lo que considera que la resolución recurrida no contiene una fundamentación probatoria adecuada ni suficiente. Concluye indicando que la orden de suprimir toda la información referente a la señora [NOMBRE 1] ha quedado atendida, por cuanto reitera que en su base de datos no existe información correspondiente a la denunciante, por lo que considera innecesario e injustificado la apertura de un procedimiento ordinario



en contra del recurrente ya que no ha violentado de ninguna forma lo señalado por la Ley No 8968. Con respecto a los argumentos presentados por el recurrente se indica que el momento procesal oportuno para presentar el informe prevenido mediante resolución N°121-2019 precluyó, por lo tanto, los argumentos que versen en el recurso de revocatoria referidos al traslado de cargos no serán conocidos en esta etapa procesal. Revisada que ha sido la documentación presentada por Gestoradora de Créditos para interponer el presente recurso de reconsideración, se nota que el mismo no ha aportado ningún tipo de prueba para desvirtuar lo dictado mediante la resolución recurrida, por lo que no puede esta Agencia realizar un análisis distinto al que fue hecho mediante la resolución final del presente procedimiento, así mismo no se tiene por válida la manifestación del recurrente con respecto a la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, esto por cuanto en primer lugar, Gestoradora de Créditos no ha presentado prueba alguna para desvirtuar el decir de la señora [NOMBRE 1], por lo que cabe indicar, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir que no solamente le corresponde la carga de la prueba a la denunciante, sino también al denunciado si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, indica el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras sobre este hecho: “**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. (...).” (resaltado no es del original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Así mismo el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, 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**”. (resaltado no es del original). Además, se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la denunciante al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, y siendo que el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: “**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.**”; como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto como se ha indicado anteriormente se toma en cuenta cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que tiene el procedimiento de protección de derechos, además se debe tomar en consideración el principio de informalidad de los procedimientos administrativos como se ha indicado y analizado supra. Por último, el artículo “**Artículo 16.- Atribuciones** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos... g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito...**” Así las cosas, es una atribución legalmente establecida de esta Agencia velar por el cumplimiento del régimen de protección de datos de los habitantes, para lo cual podrá iniciar los procedimientos establecidos en la ley, en el caso de Gestoradora de Créditos cuenta con varias denuncias



en las cuales se visualiza un comportamiento reiterado en el manejo indebido de los datos personales, por lo que, lo procedente es ordenar la apertura del procedimiento de protección de derechos, como se dictó en la resolución **No 413-2021** recurrida. Así las cosas, y de conformidad con las competencias otorgadas a esta Agencia lo procedente, es declarar sin lugar el recurso de reconsideración incoado por lo que se mantiene lo resuelto mediante la resolución N° **413-2021** de las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16, 25 y concordantes de la Ley No 8968 58, 67, 68 y 71 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la resolución N° **413-2021** de las 13:50 horas del 24 de setiembre de 2021, y se mantiene lo establecido en ella.

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

Alm