



EXPEDIENTE: 027-02-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 055-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 12:15 horas del 02 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra la **GENTE MÁS GENTE S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de febrero de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** cuya pretensión es: “(...) *por lo que solicito que GENTE MAS (sic) GENTE, deje de realizar llamadas a terceros, que no ha sido autorizados para dar información referente a mi persona y lo referente a mis deudas.*”. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución **N°173-2019**, de las 07:15 horas del 27 de junio de 2019, se previno al denunciante indicar con claridad cuál es la pretensión que desea formular, de conformidad con la Ley N°8968, señalar dirección de las oficinas donde se debe notificar al denunciado, o en su defecto, hacer la indicación expresa que está de acuerdo en que la Agencia notifique a la dirección que consta en sus archivos. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 02 de julio de 2019. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 08 de julio de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presenta un escrito con el cual cumple en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución **N°173-2019** supra citada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución **N°320-2019** de las 08:15 horas del 26 de agosto de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra Gente más Gente S.A. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo)
- 5-** Que mediante resolución **N°354-2019** de las 08:10 horas del 12 de setiembre de 2019, se ordena el traslado de cargos a Gente más Gente 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)
- 6-** Que cumplido el plazo señalado para el efecto la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución **N°354-2019** cita supra.
- 7-** 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 empresa 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 21 de febrero de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GENTE MÁS GENTE S.A.** cuya pretensión es: “(...) *por lo que solicito que GENTE MAS (sic) GENTE, deje de realizar llamadas a terceros, que no ha sido autorizados para dar información referente a mi persona y lo referente a mis deudas.*”. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] posee una deuda con Gente más Gente S.A. (visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que Gente más Gente S.A. ha realizado llamadas realizando gestión de cobro al denunciando por la deuda del mismo. (Visible a folios 05 al 07 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

- 1- Que Gente más Gente haya realizado llamadas al lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] solicitando información del mismo.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el denunciante que el denunciado llama a su lugar de trabajo solicitando información suya, señala que le llaman al celular y que le envían correos varias veces al día, manifiesta que el denunciante que ha solicitado al denunciado que no llame a su lugar de trabajo. Por otro lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, debe de aplicarse lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y el numeral 67 del Reglamento a la Ley No 8968, 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), lo anterior, siempre y cuando la parte denunciada aporte la prueba respectiva, que permita a esta



instancia verificar tales. Como se logra ver en el expediente administrativo, no consta prueba alguna que demuestre que efectivamente el denunciado le ha realizado llamadas a su lugar de trabajo, si no que únicamente aporta prueba para demostrar que Gente más Gente S.A. le ha realizado llamadas al denunciante para realizar gestión de cobro por la deuda que mantiene el mismo con la denunciada. 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 el aquí denunciante deben presentar toda documentación pertinente para este fin. Con respecto a la prueba se tiene 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.*”, por lo tanto es evidente que la carga de la prueba no solamente le corresponde al denunciante, sino también al denunciado, al respecto señala el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, 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.”** Así las cosas, esta Agencia no puede tener como un hecho probado que se haya realizado un mal uso de los datos personales del señor Alemán Aguilar, ya que como se indicó supra el denunciante no aporta prueba alguna para demostrar que se hayan realizado estas



llamadas a su lugar de trabajo. Por otra parte, con respecto a las llamadas insistentes al denunciante, quien es el titular de la deuda, la Ley de marras y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** *Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.*” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadada, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*”. (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley No. 8968 aplica en el caso de que los datos personales estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias al deudor correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Producto de lo anterior es palmariamente claro que dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia. Por lo tanto, después de lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 7, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67, 68 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra la **GENTE MÁS GENTE S.A.**
- 2- 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