



EXPEDIENTE: 018-02-2019-DEN

RESOLUCION N° 082-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:30 horas del 10 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de febrero de 2019, por la Licda. Melissa Suzarte Ortiz apoderada Administrativa de la señora (Nombre 1) presentó formal denuncia contra **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**, cuya pretensión es: *“En fecha once de marzo del año dos mil dieciocho se procedió a entregar en las oficinas del domicilio social de la empresa denunciada el formulario respectivo para la supresión de datos personales. Ante esta gestión la empresa denuncia hizo caso omiso y a la fecha continúa utilizando mis datos personales para realizar llamadas a terceras personas indicando que soy la deudora de un proceso judicial en el cual se demandó a mi persona y que se va a proceder con embargos judiciales. En el mes de febrero llamaron el teléfono (celular 1) y conversaron con la señora (Nombre 2) y le indicaron a ella que la señora (Nombre 1) y la señora (Nombre 3) tienen una deuda de cobro judicial y que tengo embargos judiciales de salarios y de bienes. La llamada la realiza persona que se identifica como abogado y dice llamarse (Nombre 4), llaman del número (teléfono 1). Posterior a esas llamadas telefónicas, y previa consulta al sistema informático judicial es que de determinó que en la actualidad **NO EXISTE PROCESO JUDICIAL EN CONTRA DE LA SEÑORA (Nombre 1)** y el hecho de que se le llame por teléfono a otras personas a informar datos **INEXISTENTES Y NO VERIDICOS** es deterioro de la **AUTODETERMINACION INFORMACION** de la señora (Nombre 1), inclusive ante la desobediencia que se realizó al solicitar formalmente y por medio del formulario respectivo de esta agencia la supresión de la información personal al cual no dieron respuesta alguna”.* (Visible a folios 01 al 08 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°058-2019 del 25 de febrero de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por (Nombre 1) contra **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.** (Visible a folio 09 y 10)
- 3- Que mediante resolución N°135-2019 del 28 de marzo de 2019, se ordena el traslado de cargos a **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notifica al denunciado en fecha 27 de marzo de 2019. (visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 02 de abril de 2019, la **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°135-2019 supra citada. (Visible a folios 15 al 20 del Expediente Administrativo).
- 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: 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 la señora (Nombre 5) apoderada Administrativa de la señora (Nombre 1) presentó formal denuncia contra la **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.** cuya pretensión es: *“Solicito se le ordene a la empresa denunciada que los datos personales de la señora (Nombre 1) NO sean comercializados a terceras personas, no autorizo que la información que tuve como antigua cliente dela (sic) empresa (empresa 1) sea vendida a terceras personas, sean físicas jurídicas (sic) con ningún objeto. Solicito que mis datos personales, correo electrónico y calidades personales sean suprimidas de sus bases de datos y por ningún motivo sean vendidas a terceras personas y que en caso de haberlo hecho ya procedan a comunicarse con esas terceras personas y supriman mi información personal”*. (Visible a folios 01 al 08).

2- Que la señora (Nombre 1), presentó Formulario para Ejercer el Derecho de Rectificación y/o Supresión de Datos Personales ante la **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.** (Visible folios 07 y 09).

3- Que el señor (Nombre 4), trabaja para la **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**, como parte del equipo de gestión cobratoria. (Visible a folios_15 y 16)

II-HECHOS NO PROBADOS:

1- Que la **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**, realizara gestión de cobro a terceros interesados.

III-SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que: *“En fecha once de marzo del año dos mil dieciocho se procedió a entregar en las oficinas del domicilio social de la empresa denunciada el formulario respectivo para la supresión de datos personales. Ante esta gestión la empresa denunciada hizo caso omiso y a la fecha continúa utilizando mis datos personales para realizar llamadas a terceras personas indicando que soy la deudora de un proceso judicial en el cual se demandó a mi persona y que se va a proceder con embargos judiciales. En el mes de febrero llamaron el teléfono (celular 1) y conversaron con la señora (Nombre 2) y le indicaron a ella que la señora (Nombre 1) y la señora (Nombre 3) tienen una deuda de cobro judicial y que tengo embargos judiciales de salarios y de bienes. La llamada la realiza persona que se identifica como abogado y dice llamarse (Nombre 4), llaman del número (teléfono 1). Posterior a esas llamadas telefónicas, y previa consulta al sistema informático judicial es que de determinó que en la actualidad **NO EXISTE PROCESO JUDICIAL EN CONTRA DE LA SEÑORA (Nombre 1)** y el hecho de que se le llame por teléfono a otras personas a informar datos **INEXISTENTES Y NO VERIDICOS** es deterioro de la **AUTODETERMINACION INFORMACION** de la señora (Nombre 1), inclusive ante la desobediencia que se realizó al solicitar formalmente y por medio del formulario respectivo de esta agencia la supresión de la información personal al cual no dieron respuesta alguna (...)”*. Por su parte el denunciado en su informe indica lo siguiente: *“Garantizo expresamente bajo fe de juramento que las llamadas que han sido y son realizadas por nuestro equipo, corresponden a intentos de contacto “con las personas que figuran en los pagarés de las cuentas que cobramos, sean estas propias o ajenas “cuando son parte del servicio que prestamos”, y en este caso de la señora denunciante, se trata de casos que han sido debidamente endosados por (empresa 1) a OPC, y en los intentos de contacto es y sólo es con el fin de evitar la prestación y avance de los procesos judiciales contra esas personas. En todas las llamadas se indica claramente que la*



llamada se realiza desde la empresa OPC y expresamente desde el despacho del licenciado (Nombre 5), y que el contacto es que la intensión de informar del cambio de Acreedor y del traslado a Cobro Judicial de la operación por la falta oportuna en el pago; con lo cual EXPRESAMENTE le hacemos saber al cliente que abrimos un periodo o ventana de tiempo en el cual la persona deudora puede llegar a Arreglos de Pago o cancelaciones, y así evitarse los inconvenientes del Proceso Judicial como son “la mancha del registro crediticio, embargos salariales y bancarios”. Algunas personas en nuestra humilde opinión, confunden o bien, no terminan de tener claro todo lo relacionado al manejo de su información confidencial, con los derechos que pueden tener o tienen sus acreedores a realizar las gestiones cobratorias. La empresa que represento No comercializa datos de nuestros deudores y solo utiliza la información de contacto que nos es dada por las empresas titulares de las cuentas “esto en el caso de las empresas que reciben nuestros servicios”, y los datos que nos vienen dados por lo cedentes de cartera en el caso de las cuentas que adquirimos. Es muy importante que se aclare que lo que hacemos es cobrar deudas al amparo de la normativa Civil y Comercial que regulan el medio costarricense y que lo hacemos en absoluto respecto de la normativa que protege esta importante agencia que usted al efecto de esta denuncia representa.”. En vista de que el informe que ha sido rendido por la OPC Operadora de Crédito y Cobro Comercial S.A. 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 un hecho probado que el denunciado actuó conforme a lo establecido en el artículo 9 inciso 4, el cual establece que el comportamiento crediticio se registrará por las normas que regulan el Sistema Financiero Nacional y que los datos personales que constan en el expediente, describen el comportamiento crediticio de la señora (Nombre 1) y las obligaciones crediticias adquiridas; y que el mantener estos datos personales, obedece al principio de publicidad en aras de proteger el interés público, como así lo ha indicado la Sala Constitucional sobre este tema, mediante la Resolución 2006-017296, la cual cita:“(...) IV.- En cuanto a los datos referidos al comportamiento crediticio. Esta Sala ha señalado en su reiterada jurisprudencia que esa categoría de datos personales, revisten un marcado interés público. Son de dominio público las acciones del sujeto como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo. Con respecto a estos datos, caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme (...).”. Por otro parte, la denunciante no presenta ninguna prueba para demostrar que se realizaran llamadas a terceras personas por la OPC Operadora de Crédito y Cobro Comercial S.A. Tómese en cuenta que quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos y no basta con la simple mención de los mismos. El Reglamento a la Ley de Protección



de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: “*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.”. Así las cosas y por todo lo anteriormente manifestado, siendo que la señora (Nombre 1) no logra demostrar que efectivamente la OPC Operadora de Crédito y Cobro Comercial S.A., ha realizado un mal uso de sus datos personales y que los datos que consta en el expediente obedecen a datos crediticios que se regulan con las normas del Sistema Financiero Nacional, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia.

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 interpuesta por (Nombre 1) contra **OPC OPERADORA DE CREDITO Y COBRO COMERCIAL S.A.**
2. De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración, el cual puede ser presentado en un plazo de **tres días hábiles** apartir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

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

agn