



**EXPEDIENTE: 213-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 168-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. DIRECCION NACIONAL.**  
San José a las 13:50 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **SCOTIABANK** y **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK** y **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, alegando que se han realizado llamadas a familiares sobre lo adeudado con dicha empresa, por lo que solicita como pretensión: *“Se solicita que el banco y su gestionadora de cobros eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto que no sea el mío para la deuda que tengo con ellos.”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **017-2020** de las 09:00 horas, del 15 de enero del 2020, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos y se ordena el traslado de cargos a **SCOTIABANK** y **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada a las denunciadas en fecha 05 de febrero de 2020. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante documento recibido por correo electrónico en fecha 10 de febrero de 2020, **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, responde el traslado de cargos respectivo. (Visible a folios 15 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4- Que la denunciada **SCOTIABANK**, no rindió el informe requerido por esta Agencia, mediante la resolución N° 017-2020 supra citada.
- 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 denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK** y **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, en la cual alega que se han realizado llamadas a sus familiares sobre lo adeudado con dicha empresa. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que se recibió respuesta por parte de **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, en fecha 10 de febrero de 2020, en el que indica: *“Se rechazan por falsos e inexactos los hechos incoados por la denunciante; mi representada no ha realizado llamadas telefónicas mortificantes a la denunciante ni a sus familiares y tampoco ha dado ningún tipo de información a los familiares de la denunciante por cuanto, en la base de datos de **GESTIONADORA DE CREDITO SJ SOCIEDAD ANONIMA** no se reporta una deuda proveniente de una tarjeta de crédito con el Banco Scotiabank ni con el número tarjeta de crédito.”*. (Visible a folios 15 al 20 del Expediente Administrativo).



**II. HECHOS NO PROBADOS:** Analizados los autos, se tienen de importancia para la resolución del presente caso, como hechos no probados los siguientes:

1- Que **SCOTIABANK** y **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, realizaran llamadas a familiares realizando gestión de cobro de deuda a su nombre.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia lo siguiente: “1. Se le entregó al banco una carta de rectificación de datos el día 22 de abril del 2019. 2. Posteriormente el banco y su gestionadora de cobros ha ejecutado varias llamadas a familiares míos que no tienen deudas ni cuentas con el Banco, por lo que están tomando sus números de teléfonos de manera ilegal.”; razón por la cual solicita que se elimine de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto que no sea el suyo para realizar gestiones de cobro de la deuda a su nombre. Por su parte **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, indica en su informe lo siguiente: “i. Se rechazan por falsos e inexactos los hechos incoados por la denunciante; mi representada no ha realizado llamadas telefónicas mortificantes a la denunciante ni a sus familiares, y tampoco ha dado ningún tipo de información a los familiares de la denunciante por cuanto, en la base de datos de **GESTIONADORA DE CREDITO SJ SOCIEDAD ANONIMA** no se reporta una deuda proveniente de una tarjeta de crédito con el Banco Scotiabank ni con el número tarjeta de crédito número (tarjeta 1), es decir mi representada no tiene cuenta por cobrar a la señora (**NOMBRE 1**), por deuda no pagado a Banco Scotiabank.”. En vista de que Scotiabank, no rindió el informe requerido, incumpliendo con lo establecido en la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, pero de que la empresa **GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, sí se apersona al proceso indicando que ellos no tienen una cuenta por cobrar de la denunciante con Scotiabank, y dado que el informe rendido por esta empresa tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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. (...)” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, 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.” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original); por lo que, se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que la empresa **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, no cuenta con datos personales relacionados con la denunciante. Por otra parte, analizado el escrito de denuncia y las pruebas aportadas por la señora (**NOMBRE 1**), no existe prueba suficiente de que las empresas denunciadas realizaran las llamadas a familiares para hacer gestión de cobro de su deuda; por lo que se le apercibe a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 68, lo siguiente: “**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.” (Lo



resaltado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227, 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 **SCOTIABANK Y GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**, han realizado un mal uso de datos personales, realizando llamadas telefónicas a sus familiares, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada.

### **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 presentada por (**NOMBRE 1**), contra **SCOTIABANK Y GESTIONADORA DE CREDITO SJ S.A.**
2. Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, 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**

\*Jcg