



**EXPEDIENTE: 214-10-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N°169-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL.**  
San José a las 16:00 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**). contra **BANCO PROMÉRICA** y **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre del 2019 la señora (**NOMBRE 1**), presentó denuncia contra **BANCO PROMÉRICA Y GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, en la cual alega que se presentó carta de rectificación de datos en fecha 12 de febrero de 2019, sin embargo, los denunciados han realizado llamadas a terceras personas para hacer gestiones de cobro de su deuda, en cuya pretensión indica: *“1. 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 08 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **018-2020** de las 09:10 horas del 15 de enero de 2020, se da la admisibilidad de la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, 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 los denunciados en fecha 29 de enero de 2020. (Visible a folios 09 al 12 del Expediente Administrativo).
3. Que, cumplido el plazo señalado para este efecto, ninguna de las empresas denunciadas, presentó el informe requerido mediante la resolución N° 018-2020 supra citada.
4. 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:**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre del 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó denuncia contra Banco Promérica y Gestionadora de Crédito SJ S.A., en la cual alega que se presentó carta de rectificación de datos en fecha 12 de febrero de 2019, sin embargo, los denunciados han realizado llamadas a terceras personas para hacer gestiones de cobro de su deuda, en cuya pretensión indica: *“1. 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 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que la señora (**NOMBRE 1**) presentó ante el Banco Promérica en fecha 12 de febrero de 2019, un escrito solicitando que se eliminen los datos de familiares a los que se están realizando las llamadas indebidas. (Visible a folios 04 al 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fechas 14 de junio y 24 de agosto de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) remitió un correo electrónico al Banco Promérica y a Gestionadora de Crédito SJ S.A., respectivamente, adjuntando el



mencionado escrito en donde consta el recibido del Banco Promérica, indicando que a la fecha no se había tramitado su solicitud de supresión de los datos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

4- Que las empresas Banco Promérica y Gestoradora de Créditos, no presentaron informe con relación a los hechos atribuidos.

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

1- Que **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** y **BANCO PROMÉRICA**, realizaran llamadas telefónicas haciendo gestión de cobro a familiares de la señora (**NOMBRE 1**).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Del análisis de los hechos denunciados, y de las pruebas aportadas, se logra determinar que dentro del expediente no consta documentación que demuestre que efectivamente el Banco Promérica y Gestoradora de Crédito SJ S.A., realizaran llamadas a terceros como lo indica la denunciante. No obstante lo anterior, siendo que las partes denunciadas no presentaron el informe requerido por esta Agencia, se tienen por ciertos todos los hechos denunciados contra Banco Promérica y Gestoradora de Crédito SJ S.A., esto con base en 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 citada ley, 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.** **“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). En este mismo 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 la documentación pertinente para este fin. Con relación a la carga de la prueba, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló: ***“(…) Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. 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 impositivos, 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." (Lo 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." Por su parte, la Ley No. 8968, 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 en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales. Así se tiene 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.”.* (Lo subrayado no corresponde al original). Del caso bajo estudio, se logra desprender que se está ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión o eliminación, toda vez que la señora (**NOMBRE 1**) solicita expresamente que se eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto que no sea el de ella como deudora. Así las cosas, analizados los hechos y la documentación que consta en el expediente y, dado que las empresas denunciadas no se apersonaron al proceso, es deber de esta Agencia en sus facultades otorgadas por ley, declarar con lugar la denuncia interpuesta, y se les ordena a **BANCO PROMÉRICA Y GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, proceder con la supresión de los datos de terceras personas, tal como se solicitó. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa, 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.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 4, 5, 6, 7, 9, 16, 25, 26 de la Ley No. 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **BANCO PROMÉRICA Y GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**
2. Se ordena a **BANCO PROMÉRICA Y GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, suprimir los datos personales de las terceras personas no asociados con la deuda, tal como fue solicitado.
3. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la denunciante 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.
4. 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