



**EXPEDIENTE: 032-03-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 173-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 16:35 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 12 de marzo de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora de Créditos)** cuya pretensión es: “**PRIMERO:** Basado en Reglamento de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No.8968, en su artículo 1, Capítulo 2 (Otorgamiento del consentimiento.) Se revoque algún permiso si existiera de mi parte, lo cual no recuerdo ver (sic) firmado o manifestado en correo electrónico, (...) **SEGUNDO:** Obligar al denunciado que se me suprima de la base de datos de su representada (...) **TERCERO:** Solicito a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), se castigue al denunciado si llego (sic) a cometer una falta (...)” (Visible a folios 01 al 09 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°200-2020 de las 11:00 horas del 23 de marzo de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. Dicha resolución se le notificó al denunciado en fecha 30 de abril de 2020. (visible a folios 10 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 07 de mayo de 2020, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Presidente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestionadora de Créditos, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante la Resolución N°200-2020 supra citada. (Visible a folios 15 al 21 del Expediente Administrativo).
- 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:** 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 remitido a esta Agencia en fecha 12 de marzo de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora de Créditos)** cuya pretensión es: “**PRIMERO:** Basado en Reglamento de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, No.8968, en su artículo 1, Capítulo 2 (Otorgamiento del consentimiento.) Se revoque algún permiso si existiera de mi parte, lo cual no recuerdo ver (sic) firmado o manifestado en correo electrónico, (...) **SEGUNDO:** Obligar al denunciado que se me suprima de la base de datos de su representada (...) **TERCERO:** Solicito a la



*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), se castigue al denunciado si llego (sic) a cometer una falta (...)*” (Visible a folios 01 al 09 del expediente administrativo).

2- Que, el señor [NOMBRE 1] remitió a Gestoradora de Crédito una solicitud de supresión de datos en fecha 10 de febrero de 2020. (Visible a folios 04 al 07 del Expediente Administrativo).

3- Que, Gestoradora de Crédito no posee datos personales del señor [NOMBRE 1] dentro de sus bases de datos. (Visible a folio 20 del Expediente administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

1- Que Gestoradora de Créditos haya realizado llamadas al señor [NOMBRE 1] intentando realizar gestión de cobro por la deuda de un tercero.

2- Que el número 7047-4910 pertenezca a Gestoradora de Crédito.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta el denunciante que Gestoradora de Crédito le ha realizado llamadas con el fin de contactar a un tercero, esto a su teléfono personal. Señala que no es codeudor ni fiador de la deuda de este tercero. Indica el denunciante que cuando el denunciado se ha puesto en contacto con su persona, el mismo ha solicitado que *“no se me realicen dichas llamadas, ya que mi persona no tiene conexo alguno con la deuda adquirida”*, a lo que una funcionaria del denunciado le ha contestado que le indique a su hermano, quien es el titular de la deuda, que realice el pago de sus obligaciones. Expone el señor [NOMBRE 1] que, luego de esta conversación de puso en contacto con Gestoradora de Créditos y solicitó un correo electrónico para remitir una solicitud de supresión de sus datos personales, el cual remitió en fecha 10 de febrero de 2020, del cual recibió acuse de recibo en fecha 11 de febrero de 2020. Señala el denunciante que, a pesar de su solicitud en fecha 10 de marzo del 2020 recibió una llamada del número 7047-4910, donde de igual forma intentan contactar a un tercero, ante esta situación señala el señor [NOMBRE 1] que solicita a la funcionaria comunicarse con un supervisor, y finaliza la llamada. Por último, indica el denunciante que, ha devuelto la llamada al número 7047-4910 y ha solicitado se le brinde una explicación señalado el motivo por el cual continúan las llamadas, y reitera su solicitud de supresión de datos personales, a lo que el funcionario que le atiende le indica que ellos no le han llamado. Por su parte Gestoradora de Crédito, no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 06 de mayo de 2020, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: *“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.”* Asimismo, 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, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado en su informe, donde inicia que rechaza los hechos que se le atribuyen, por cuanto no ha realizado llamadas al señor [NOMBRE 1] realizando gestión de cobro de la deuda de un tercero, señala que en fecha 11 de febrero del año 2020 fue recibida una solicitud de supresión de varios números telefónicos de parte del señor [NOMBRE 1], manifiesta que luego de una revisión de sus bases de datos no consta dentro de las mismas el número telefónico del denunciante, además de no poseer ningún tipo de dato personal del mismo. Por todo lo anterior solicita Gestionadora de Créditos se declare sin lugar la presente denuncia. En vista de que el informe que ha sido presentado por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica expresamente: **“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 informes 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). Por lo anteriormente expuesto es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que dentro de las bases de datos de Gestionadora de Crédito no constan, ni han constado, datos personales del señor [NOMBRE 1]. Del presente caso se desprende, una vez analizados los escritos de ambas partes y las pruebas con las que se cuenta que el señor [NOMBRE 1] no ha aportado prueba suficiente con la que se logre determinar, sin lugar a dudas, que Gestionadora de Créditos haya realizado llamadas intentando localizar a un tercero a su número telefónico personal, por lo anterior se indica al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos denunciados debe demostrarlos por medio de toda la prueba con la que cuente para ese fin, no basta la simple mención de los mismos, si no que existe un deber legalmente establecido de demostrar su decir, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala claramente, 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.”** (Resaltado no es del original). Al carecer de prueba suficiente y pertinente que demuestre los hechos que se denuncian, sean las llamadas al denunciante por parte de Gestionadora de Créditos, por lo que se vuelve imposible



determinar si existe algún tipo de responsabilidad por parte del denunciado, máxime que Gestionadora de Créditos ha indicado mediante su informe, el cual tiene carácter de declaración jurada, que no poseen datos ni se le han realizado llamadas al señor [NOMBRE 1], y no existe prueba alguna que desvirtúe este decir. Así las cosas, siendo que no queda demostrado que Gestionadora de Créditos haya realizado llamadas al señor [NOMBRE 1] intentando localizar a un tercero, esto por carecer de sustento probatorio, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16, 24 de la Ley N° 8968; 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ 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\*