



EXPEDIENTE: 211-11-2019-DEN

RESOLUCION N° 182-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:10 horas del 30 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de noviembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, en la cual manifiesta que la denunciada ha realizado llamadas y enviado mensajes a terceros para realizar gestiones de cobro, cuya pretensión es: *“No quiero que llamen a mis familiares. En mi trabajo NO quiero llamadas, ni correos.”* (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° 023-2020 de las 10:40 horas del 15 de enero de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 29 de enero de 2020. (Visible a folios 20 y 21 del Expediente Administrativo).
3. Que, cumplido el plazo señalado para el efecto, la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N° 023-2020 citada supra. (Acta visible a folio 23 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: Del examen de los autos, se observa que la entidad 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 67 del Reglamento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que indica expresamente: *“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 subrayado no corresponde al original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica lo siguiente: *“Artículo 221.-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 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo, con relación a los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, ha enviado reiterados correos electrónicos al lugar de trabajo de la señora (**NOMBRE 1**).

II. HECHOS NO PROBADOS:

1. Que **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, realizara llamadas a terceras personas.
2. Que **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, enviara mensajes de texto a terceras personas.

III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Señala la denunciante expresamente en su escrito “1. Llamadas todo el día de los teléfonos:(**TELÉFONO 1**), (**TELÉFONO 2**) o privado. 2. Envió (sic) mensajes de texto, 3. Envió (sic) mensajes de WhatsApp 4. Llamadas a la casa de tía (**NOMBRE 2**) al (**TELÉFONO 3**) 5. Llamadas a mis hermanos (**NOMBRE 3**) y (**NOMBRE 4**) a sus celulares 6. Envió de Correo donde laboro, lo enviaron a un correo de información que tenemos que le llega a todo el personal de la empresa. 7. Llaman a mi hija (**NOMBRE 5**) al (**CELULAR 1**). 8. Llamaron a mi esposo (**NOMBRE 6**) al (**CELULAR 2**).”, por lo que solicita que no se comuniquen con terceras personas ni a su lugar de trabajo. Por otro lado, siendo que la parte denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia, se tienen por ciertos todos los hechos denunciados por la señora (**NOMBRE 1**), esto de conformidad con lo indicado en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 y el numeral 67 del Reglamento a la Ley No. 8968 referido anteriormente, los cuales a la letra indican: “**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 subrayado y en negrita no corresponde al original). En este sentido, cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir, le corresponde al denunciado la carga de la prueba. 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 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.” (Lo subrayado no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227 mencionada supra, 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 siendo que la denunciada no presentó su informe ni prueba alguna que desacredite lo manifestado por la denunciante, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta por la señora (**NOMBRE 1**).

POR TANTO



Con fundamento en los numerales 4, 12 16 inciso e) de la Ley N° 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 **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**
2. Se ordena a **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, abstenerse de hacer comunicación de los datos personales de la señora (**NOMBRE 1**), a terceras personas, y comunicarse solamente a los medios autorizados por la misma.
3. Contra este acto, procede el Recurso de Reconsideración, el cual deberá interponerse dentro del tercer día hábil, contados desde la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

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

*Jcg