



**EXPEDIENTE: 178-09-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N°233-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 07:30 horas del 09 mayo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **CREDIX WORLD S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A.**, en donde alega que la empresa denunciada ha contactado a terceras personas para hacer gestiones de cobro de una deuda a su nombre, utilizando datos no autorizados para contactarla, además, indica que solicitó acceso a su información, y que se la negaron, cuya pretensión es: *“De conformidad con la ley N°8968, artículo 28 solicito se condene a la parte actora (sic) sanciones previstas en dicha ley, por haberme negado información correspondiente y por haber utilizado datos de mi persona no autorizados.”*. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **494-2020**, de las 10:10 horas del 24 de setiembre de 2020, se previno a la denunciante señalar una dirección física exacta para notificar al denunciado. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 29 de setiembre de 2020. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 12 de octubre de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) remite un correo electrónico con el cual cumple efectivamente con lo prevenido mediante resolución N° **494-2020**. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
- 4- Que a través de resolución N° **618-2020**, de las 09:55 horas del 11 de noviembre de 2020, se previno a la denunciante aportar prueba suficiente que demuestre su decir, con respecto a los hechos denunciados, ya que de la aportada previamente no se logra desprender que Credix haya realizado llamadas a terceras personas. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 13 de noviembre de 2020. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 22 de noviembre de 2021, la señora (**NOMBRE 1**) remite un correo electrónico, donde aporta información, con la cual cumple efectivamente con lo prevenido mediante resolución N° **618-2020**. (Visible a folios 11 al 13 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N° **635-2020** de las 13:05 horas del 23 de noviembre de 2020, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **CREDIX WORLD**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada a la denunciada en fecha 05 de enero de 2021. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).
- 7- Que, cumplido el plazo señalado para el efecto, la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N° **635-2020**.



8- 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 de lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la Ley N° 8968, 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 y destacado 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 como probados los siguientes hechos:

**1-**Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A.**, en donde alega que la empresa denunciada ha contactado a terceras personas para hacer gestiones de cobro de una deuda a su nombre, utilizando datos no autorizados para contactarla, además, indica que solicitó acceso a su información, y que se la negaron, cuya pretensión es: “*De conformidad con la ley N°8968, artículo 28 solicito se condene a la parte actora sanciones previstas en dicha ley, por haberme negado información correspondiente y por haber utilizado datos de mi persona no autorizados.*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).

**2-** Que en fecha 29 de agosto de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó a Credix World, un formulario para ejercer el derecho de acceso a datos personales. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).

**3-**Que Credix World ha realizado llamadas a terceras personas, intentando ubicar a la señora (**NOMBRE 1**).



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

1. Que Credix World, le haya suministrado a la señora (**NOMBRE 1**) la información completa requerida por ésta.

**II. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante en su escrito que es cliente de Credix y que ha tenido un atraso en sus pagos, por lo que la empresa denunciada además de ponerse en contacto con ella, se ha contactado con terceras personas (familiares). Alega la denunciante que se ha intentado contactar con la empresa vía teléfono para averiguar de dónde han tomado los números de estos terceros, a lo que le han contestado que no le pueden brindar los datos solicitados, razón por la cual, en fecha 29 de agosto de 2019, presentó formalmente el formulario para ejercer el derecho de acceso a datos personales ante la denunciada, y en fecha 05 de setiembre de 2019, recibió por parte de Credix World, la información solicitada, sin embargo indica que en tal información no aparece ese número en registro; por tal motivo la denunciante “acusa” a Credix World de utilizar datos personales no autorizados por su persona para contactarle. 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 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 Ley N° 8968 referida anteriormente, 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. (...).”** (Lo destacado y subrayado no corresponde al original) **“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 destacado y subrayado 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 así demostrarlos, 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 el aquí denunciante, deben presentar toda la documentación pertinente para este fin. Siendo así, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: **“41.1 Carga de la prueba. 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. (...).”** (Lo destacado no corresponde



al original). Sobre la carga de la prueba, se ha dicho en alguna otra oportunidad, por parte de los Tribunales de Justicia 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’itico, 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).”. 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. (...)*". (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante el incumplimiento de la normativa de protección de datos personales, ya que la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia manifiesta que Credix World S.A., hizo uso de datos no autorizados por ella, haciendo gestión de cobro con familiares. Por todo lo anteriormente expuesto y siendo que la **CREDIX WORLD S.A.**, no rinde el informe solicitado, lo procedente es declarar con lugar la denuncia de la señora Segura Salazar y ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.

**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 con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **CREDIX WORLD S.A.**
2. Siendo que, de la prueba aportada a los autos, eventualmente se podría haber cometido una de las faltas señaladas en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del **Procedimiento Administrativo Ordinario**, señalado en el artículo 27 de dicha ley.
3. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual podrá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

\*Jcg