



**EXPEDIENTE: 236-12-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 240-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José, a las 10:50 horas del 09 de mayo 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 el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 27 de noviembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia en contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**, (en adelante Gestionadora de Créditos), en la cual alega que en abril del año 2013 canceló una deuda que tenía con City Bank, sin embargo en noviembre del 2019, lo empezaron a contactar por parte de la denunciada para hacer gestiones de cobro de dicha deuda, y que les explicó que ya había cancelado la deuda, sin embargo le indicaron que se extravió el expediente y no puede verificar dicha cancelación, cuya pretensión es: “(...) *SOLICITUD EXPRESA: Que dejen de acosarme porque no les adeudo ningún crédito.*” (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **346-2020** de las 12:12 horas del 08 de junio de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a Gestionadora de Crédito, a fin de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución es notificada a la denunciada en fecha 23 de junio de 2020. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 29 de junio de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Presidente con Facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestionadora de Créditos, responde el traslado de cargos, en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N° **346-2020**. (Visible a folios 12 al 27 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 del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC, en fecha 27 de noviembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia en contra de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**, en la cual alega que en abril del año 2013 canceló una deuda que tenía con (**BANCO 1**), sin embargo en noviembre del 2019, lo empezaron a contactar por parte de la denunciada para hacer gestiones de cobro de dicha deuda, y que les explicó que ya había cancelado la deuda, sin embargo le indicaron que se extravió el expediente y no puede verificar dicha cancelación, cuya pretensión es: “(...) *SOLICITUD EXPRESA: Que dejen de acosarme porque no les adeudo ningún crédito.*” (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).



2. Que Gestoradora de Créditos, remitió un correo electrónico realizando gestión de cobro al señor (**NOMBRE 1**) a la dirección (**CORREO ELECTRÓNICO 1**). (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
3. Que la deuda con (**BANCO 1**) del señor (**NOMBRE 1**), fue debidamente cancelada en el año 2013. (Visible a folio 06 vuelto del Expediente Administrativo).
4. Que Gestoradora de Créditos no registra cuentas por cobrar a nombre del señor (**NOMBRE 1**) dentro de sus bases de datos. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que la dirección de correo electrónico (**CORREO ELECTRÓNICO 1**), le pertenezca al señor (**NOMBRE 1**).
2. Que Gestoradora de Créditos cuente con el consentimiento informado del señor (**NOMBRE 1**).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone el denunciante en su escrito que en fecha 07 de noviembre de 2019, recibió un correo electrónico de parte de Gestoradora de Crédito, por medio del cual se le informa que existe un cobro judicial con el (**BANCO 1**), deuda que manifiesta canceló desde el año 2013. Señala que la mencionada deuda no le pertenece ni es el titular de ese crédito, por lo tanto, no pueden cobrárselo. Manifiesta que desde Gestoradora de Créditos, le han indicado que perdieron su expediente, por lo que no pueden verificar si efectivamente la deuda se encuentra cancelada, Alega el denunciante que le han “amenazado” con embargos y con iniciar el proceso de cobro judicial. Por su parte Gestoradora de Créditos mediante su informe indica que no ha realizado llamadas telefónicas “amenazantes” al denunciante, señala que revisadas sus bases de datos no se registran cuentas por cobrar a nombre del denunciante, por lo que manifiesta que no ha realizado ningún tipo de gestión de cobro a éste. Con respecto a la prueba señala que la misma no se encuentra certificada, por lo tanto, esta Agencia no puede, a su parecer, considerar la misma como válida, ya que son documentos simples. Manifiesta, además, que rechaza la carta de cancelación de la deuda, ya que Gestoradora de Créditos no tiene conocimiento sobre las relaciones crediticias pasadas del denunciante. Por lo anterior, solicita que se declare sin lugar la presente denuncia. En vista de que el informe que ha sido rendido por Gestoradora de Crédito tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, 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 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). Así como en lo dispuesto en el Reglamento a la Ley supra citada, en su artículo 67 que 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 destacado y subrayado no corresponde al original), es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado no ha realizado llamadas cobratorias al denunciante, y que dentro de las bases de datos de Gestoradora de Créditos no constan



datos del señor (**NOMBRE 1**). Ahora bien, del caso en estudio se desprende, según las pruebas aportadas, que Gestionadora de Crédito ha remitido un mensaje realizando gestión de cobro para el señor (**NOMBRE 1**) al correo electrónico (**CORREO ELECTRÓNICO 1**), como consta a folios 05 y 06 del expediente; esto sin contar con el consentimiento informado expreso del titular del dato personal, que en este caso sería el señor (**NOMBRE 1**). Es importante destacar que la Ley No. 8968, en su artículo 5 establece: *“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: 1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de surepresentante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.”* Asimismo, señala el Reglamento a la ley mencionada, respecto al consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: *“Artículo 4. Requisitos del Consentimiento. La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales.”* *“Artículo 5. Formalidades del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden*



*fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.”. Por lo tanto, al no contar con el mencionado consentimiento informado, se transgrede el derecho fundamental de Autodeterminación Informativa del señor (NOMBRE 1), derecho regulado mediante el artículo 4 de la Ley de marras, el cual indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”; es por lo anteriormente expuesto, que el denunciante tiene la facultad y el derecho de solicitar la supresión o rectificación de sus datos personales. Por otra parte, no se tienen por válidas las manifestaciones de Gestionadora de Créditos, con respecto a la invalidez de la prueba presentada por el denunciante, esto por cuanto en ningún momento el denunciado presenta prueba alguna para desvirtuar el decir del señor (NOMBRE 1), por lo que cabe indicar, que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo, es decir, que no solamente le corresponde la carga de la prueba al denunciante, sino también al denunciado si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, según se indica en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, el cual dispone: “**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. (...).” (resaltado no es del original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Así mismo el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa 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”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante, al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, se tiene que el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba 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;”; como puede observarse, el citado Reglamento no indica que para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando se analiza el carácter del proceso sumarísimo que tiene el procedimiento de protección de derechos, además del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, regulado en el artículo 224 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual reza: “**Artículo 224.-**Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.”; sobre lo cual, además, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en*





*forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978 (...)*". (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). No obstante, siendo que existe prueba donde se demuestra que Gestionadora de Créditos, remitió un correo electrónico realizando gestión de cobro al denunciante, la empresa denunciada manifiesta en su informe que no existen datos personales del señor (**NOMBRE 1**) dentro de sus bases de datos, esta Agencia considera que los datos del denunciante fueron eliminados de las bases de datos del denunciado, por lo que se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante, de no ser contactado por Gestionadora de Créditos, para realizar gestión de cobro por esta deuda ya cancelada. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 4, 5, 67, 68 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra este acto, 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**, 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