



**EXPEDIENTE: 031-02-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 279-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 11:45 horas del 28 de junio 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 26 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A.**, alegando que es clienta de la empresa denunciada con quien adquirió un crédito el cual no pudo continuar pagando, por lo que ésta ha contactado a terceras personas no autorizadas, entre estos familiares para hacer gestiones de cobro de su deuda, razón por la cual solicita que la denunciada se abstenga de llamar a sus familiares y se eliminen los datos personales de éstos, de la base de datos de la denunciada. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 080-2019 de las 08:30 horas del 12 de marzo de 2019, se previno a la denunciante señalar medio idóneo y preciso para recibir notificaciones y dirección física de las oficinas para notificar a la denunciada, cuya respuesta fue recibida en fecha 18 de marzo de 2019, por parte de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución No. 097-2019 de las 08:29 horas del 19 de marzo de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. 203-2019 de las 09:29 horas del 25 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 27 de junio de 2019. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
5. Que la denunciada presentó, en fecha 01 de julio de 2019, en tiempo y forma, escrito suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal y Apoderado General sin límite de suma de Credix World S.A., mediante el cual emite el informe solicitado en la resolución antes dicha. (Visible a folios 16 al 19 del Expediente Administrativo).
6. 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:



1. Que la señora (**NOMBRE 1**) mantenía una deuda en gestión de cobro con Credix World S.A. (Visible a folios 01, 18 y 19 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciada envió un correo respecto a una deuda al correo (**CORREO 1**) perteneciente a la señora (**NOMBRE 3**), madre de la denunciante. (Visible a folios 07 y 17 vuelto del Expediente Administrativo).
3. Que el número de teléfono (**NÚMERO 1**) pertenece a la empresa Credix World S.A. (Visible a folios 07 y 17 vuelto del Expediente Administrativo).
4. Que Credix World S.A., cuenta con datos personales de terceras personas incluidas como “referencias” dentro de su base de datos, relacionados con la deuda de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 19 vuelto del Expediente Administrativo).

**II.- HECHOS NO PROBADOS:** De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que las llamadas realizadas del número de teléfono (**NÚMERO 1**), hayan sido efectuadas a familiares de la denunciante.
2. Que los familiares a los que señala la denunciante han contactado, sean los titulares o dueños de las líneas telefónicas a las cuales se realizaron llamadas.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia en contra de **CREDIX WORLD S.A.**, en resumen que es clienta de la empresa denunciada, con quien adquirió un crédito personal, el cual no pudo continuar pagando, por lo que ésta ha contactado a terceras personas no autorizadas, acosándolas, entre estos familiares, para hacer gestiones de cobro de su deuda, situación que indica le ha afectado tanto a nivel personal, como familiar y laboralmente a estos terceros, así como de forma física y emocional a ella y a su familia, razón por la cual solicita que la denunciada se abstenga de llamar a sus familiares y se eliminen los datos personales de éstos, de la base de datos de la denunciada. Por su parte la denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Representante Legal y Apoderado General sin límite de suma de Credix World S.A., señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa, lo siguiente: “(...) 1- *CREDIX mantiene como practica el limitarse a realizar sus gestiones de cobranza directamente a la persona que mantenga la deuda con ella, para lo cual procede a utilizar los datos aportados por el cliente en la planilla de pre-autorización que se acompaña al presente escrito.* 2- *La denunciante aportó como pruebas impresiones de conversaciones por chat e impresiones de pantalla de las cuales nada se evidencia que CREDIX haya hecho llamadas a terceras personas diferentes a la Denunciante, pues lo único que se observa es el número telefónico de CREDIX que bien pudo ser una impresión de su propio celular.* 3- *Dentro de las pruebas aportadas por la Denunciante se aporta igualmente un correo electrónico enviado del Departamento de Cobro de CREDIX a (NOMBRE 3), pero en dicho correo nada se menciona sobre la deuda de la Denunciante, por lo que desconocemos el fin de dicha prueba. (...)*”. En razón de todo lo antes expuesto, solicita se desestime la denuncia incoada en contra de su representada. Se aclara a las partes que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre si se ha dado un



tratamiento ilegítimo a los datos personales de la denunciante o de terceros, todas las consideraciones de índole personal o contractual, que no versen estrictamente sobre datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que en lo que nos interesa, indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos.** (...). **e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.** **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales.** (...)”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), tales como acuerdos o arreglos de pago, situaciones de acoso, amenazas, agresión, daño físico o emocional, no se conocerán en este acto, ni se hará pronunciamiento alguno sobre los hechos que no versen sobre las competencias directas de esta Agencia, **sea protección de datos personales**, por lo que, de así considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las entidades judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo. Del análisis de los autos, se tiene que la señora (**NOMBRE 1**) efectivamente mantiene una operación crediticia con Credix World S.A., que se encuentra en gestión de cobro. Asimismo, se observa que la denunciada envió un correo en fecha 08 de febrero de 2019, con información de una operación de crédito y acuerdos de pago, al correo (**CORREO 1**) perteneciente a la señora (**NOMBRE 3**), madre de la denunciante, sin embargo, en el citado correo no se hace mención alguna ni se consigna información sobre la deuda de la denunciante. No obstante, llama la atención que Credix enviara este correo a la señora (**NOMBRE 3**), dado que tampoco dicha entidad demuestra o hace constar que dicha señora sea cliente o mantenga deuda alguna con esa empresa, para que le envíen este tipo de correos con información de cobros y arreglos de pago. Por otra parte, tampoco consta dentro de los elementos probatorios aportados por la señora (**NOMBRE 1**), que las llamadas realizadas del número de teléfono (**NÚMERO 1**) que pertenece a la empresa denunciada, hayan sido realizadas a familiares de la denunciante, ni que los familiares a los que señala la denunciante han contactado, sean los titulares o dueños de las líneas telefónicas a las cuales se realizaron llamadas. Sobre la falta de pruebas, se advierte que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe el deber establecido por ley de demostrarlos. Sobre este aspecto, el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente en su artículo 68 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;** **Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que se indica: “**Artículo 293.- 1. Con**



*la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieran, 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.”.*

Finalmente, de las pruebas aportadas se observa que Credix World S.A., cuenta con datos personales de terceras personas incluidas como “referencias” dentro de su base de datos, relacionados con la deuda de la señora (**NOMBRE 1**), según la planilla de pre-autorización que presentó y que menciona en su informe. Al respecto, se le reitera a las partes que en las relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los ciudadanos, son sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos ni datos personales de familiares o terceros, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, mismo que debe ser aportado, y la práctica de **solicitar referencias, es una acción contraria a la Ley N° 8968**, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del consentimiento informado, bajo los términos del artículo 5 de la Ley No. 8968 y del Capítulo II, artículo 4 siguientes y concordantes de su respectivo Reglamento. En razón de todo lo expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para determinar que existió un mal uso de los datos personales de terceros por parte de Credix World S.A., en cuanto a la gestión de cobro de la deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**). Así las cosas, se declara parcialmente con lugar la presente denuncia, reiterándole a **CREDIX WORLD S.A.**, que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste, por lo que se le insta, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en la práctica indebida de solicitar “referencias” en sus relaciones crediticias con sus clientes. Además, se hace un llamado de atención a esta empresa, toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia, por parte de los ciudadanos, por vulneración a sus derechos, por lo que se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes y de los ciudadanos en general.

### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **PARCIALMENTE CON LUGAR** la denuncia interpuesta por la denunciante (**NOMBRE 1**) contra **CREDIX WORLD S.A.**
2. Se hace un llamado de atención a la empresa denunciada, toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia, por parte de los ciudadanos, por vulneración a sus derechos, por lo que se le insta a emplear y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales de sus clientes. Además, se le recuerda que toda gestión tendiente al cobro, únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste, por lo que se



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

le insta, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en la práctica indebida de solicitar “referencias” en sus relaciones crediticias con sus clientes.

**3.** De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez