



EXPEDIENTE: 178-09-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 332-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José, a las 12:45 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Recurso de Reconsideración interpuesto por (**NOMBRE 1**) contra la resolución N° **233-2022**, de las 07:30 horas del 09 mayo de 2022, dictada dentro del presente Procedimiento de Protección de Derechos, según denuncia interpuesta (**NOMBRE 2**) contra **CREDIX WORLD S.A.-**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 2**) 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° **233-2022**, de las 07:30 horas del 09 mayo de 2022, esta Agencia emitió la resolución objeto de este recurso, en la cual se declara con lugar la denuncia incoada, con base en los argumentos expuestos en la misma. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 10 de mayo de 2022. (Visible a folios 17 al 20 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante escrito recibido en esta Agencia, vía correo electrónico el día 13 de mayo de los corrientes, el señor (**NOMBRE 1**), en su calidad de representante judicial y extrajudicial de la empresa denunciada, presentó en tiempo y forma, recurso de reconsideración contra la resolución citada supra. (Visible a folios 22 al 25 del Expediente Administrativo).

CONSIDERANDO

I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: La etapa recursiva del Procedimiento de Protección de Derechos, se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley N° 8968, Ley de protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, así como en su respectivo Reglamento, en el capítulo VII denominado: *“De la Protección de Derechos ante la Agencia”*, propiamente en el artículo 71. Dicho Reglamento, fue reformado mediante Decreto Ejecutivo N° 41582-JP del 21 de febrero de 2019 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 04 de marzo de 2019. El artículo 1 del citado decreto establece: **“ARTÍCULO 1°.** - *Refórmense los artículos 56, 57, 63, 71 y 72 del Decreto Ejecutivo N°37554-JP, del 30 de octubre de 2012, denominado: “Reglamento a Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales” publicado en el Alcance 42 al Diario Oficial La Gaceta N°45 del 5 de marzo de 2013, para que en adelante se lean de la siguiente manera: “(...) Artículo 71. Medios de impugnación. Contra el acto final del procedimiento procede dentro del tercer día hábil, a partir de la respectiva notificación la interposición ante la Agencia del recurso ordinario de reconsideración. (...)”* (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Según lo expuesto supra, contra la resolución final del Procedimiento de Protección de Derechos, cabe el Recurso de



Reconsideración, tal y como se indicó en el “Por Tanto” de la resolución que se recurre, que cita: “(...) *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. (...)*”. Ahora bien, visto el escrito del señor (**NOMBRE 1**), en su calidad de representante judicial y extrajudicial de la empresa denunciada, presentado ante esta Agencia mediante correo electrónico el 13 de mayo de 2022, a través del cual interpone el Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 233-2022 de las 07:30 horas del 09 de mayo de 2022, se observa que el mismo se presentó dentro del plazo de los tres días hábiles, posteriores a la notificación de la resolución de marras, pues dicha resolución se le notificó el día martes 10 de mayo de 2022, al correo (**CORREO 1**), por lo que, a partir del día hábil siguiente, es decir el miércoles 11 de mayo de 2022, empezó a correr el plazo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968 precitado, el cual venció precisamente el viernes 13 de mayo de 2022, razón por la cual, el recurso resulta admisible y será resuelto lo que en derecho corresponde.

II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO: En primer lugar, es importante reiterar al recurrente lo expuesto ampliamente en los Considerandos **I. Hechos Probados** y **II. Sobre el fondo de la presente denuncia**, de la resolución recurrida, en donde se manifestó claramente que la entidad denunciada no presentó el informe correspondiente en el plazo procesal oportuno, siendo que la Resolución No. 635-2020, de las 13:05 horas del 23 de noviembre de 2020, mediante la cual se declara la admisibilidad y se realiza el respectivo traslado de cargos del presente procedimiento de protección de derechos, le fue debidamente notificada a esa empresa en fecha 05 de enero de 2021, sin recibirse respuesta alguna, tal como consta a folios 14 al 16 del expediente administrativo, por lo tanto, no fue posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impuso el dictado de lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, en concordancia con el numeral 67 del Reglamento a la citada Ley, los cuales indican 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. (...)*” (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 el caso que nos ocupa, resulta evidente que la contestación formal a la denuncia se realiza hasta este momento, sin embargo, el momento procesal oportuno para tal efecto, ya precluyó. No obstante lo anterior, es necesario citar lo establecido en 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 de la referida normativa, no obsta para que se realice la valoración de los nuevos elementos aportados por el denunciado,



con relación a las pruebas que constan en el expediente, específicamente respecto a lo alegado en cuanto al trámite del “Formulario para Ejercer el Derecho de Acceso a Datos Personales”. Señala el señor (**NOMBRE 1**) que ante la solicitud recibida por la denunciante en fecha 02 de setiembre de 2019, dicho formulario fue enviado por CREDIX al correo electrónico ([CORREO 2](#)), medio señalado por la denunciante para recibir notificaciones, y aporta como medio de prueba un documento identificado como “ANEXO A” (visible a folio 25 vuelto del Expediente Administrativo), en el cual se consigna un correo enviado en fecha 05 de setiembre de 2019 por la señora (**NOMBRE 3**) del correo ([CORREO 3](#)) al correo electrónico ([CORREO 2](#)), en el cual le indica, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) *en atención a su nota recibida por nuestra representada el día 02 de setiembre de 2019, le adjunto lo solicitado, agradezco la conformación del recibido de este correo. (...)*”. No obstante, la denunciada no aporta prueba alguna de que el correo haya sido debidamente recibido a conformidad o contestado por la señora (**NOMBRE 2**), así como tampoco demuestra que la solicitud de la denunciante haya sido recibida mediante nota recibida en fecha 02 de setiembre de 2019. Ahora bien, visto el formulario aportado por la denunciante, se observa claramente que el mismo contempla un recibido de forma física por parte de CREDIX en fecha 29 de agosto de 2019 (Folio 4 del Expediente Administrativo). En este sentido, se reitera, tal como se señaló en la resolución recurrida 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 la denunciada pretende desvirtuar los hechos expuestos por la aquí denunciante, debe presentar toda la documentación pertinente para este fin. Siendo así, resulta de aplicación obligatoria lo dispuesto en 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.*”. De igual manera, lo señalado 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’stico, 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).”. Siendo así, es criterio de esta Agencia, que la entidad denunciada, no



logra demostrar que haya atendido la solicitud de la denunciante, hecho que se confirma con la sola presentación de la presente denuncia por parte de la agraviada. Por otra parte, y con relación a los argumentos esgrimidos por la denunciada en su escrito de impugnación, específicamente en donde señala: *“1. Hay un supuesto tanto de hecho como de derecho que en este caso si resulta cierto y es que de la relación comercial y contractual que tenía CREDIX con la DEMANDANTE, se originaron para ambas partes una serie de derechos y obligaciones. Entre los derechos que ostenta CREDIX de esa relación contractual se tiene la facultad de realizar gestiones a los fines de hacer cumplir las obligaciones contraídas por la parte deudora. Para ello, CREDIX realiza todo aquello que sea legalmente permitido cuando un cliente decide incumplir con sus obligaciones de pago, pero toda acción de cobro que se realiza no va a ser nunca contraria a derecho ni en perjuicio o detrimento de los derechos de las personas. Es por ello que cuando la DENUNCIANTE afirma que mi representada hizo un uso indebido de su información personal para realizar el cobro, solo pretende que este falso alegato haga que este Organismo le permita a ella tener los subterfugios legales para permanecer en su incumplimiento de pago, pues de los documentos o pruebas aportadas vemos que no es un hecho probado que las llamadas telefónicas que se realizaron para lograr ubicar a la DENUNCIANTE, cuya estrategia de evasión de sus obligaciones no fue otra que procurar no responder a atender llamadas de mi representada, fueron haciendo uso de información personal de la DENUNCIANTE, al contrario, las únicas llamadas realizadas por mi representada solamente fueron para lograr ubicar a la parte deudora. Lo anterior se reafirma con la prueba aportada por la propia DENUNCIANTE –folio 13-, en lo que de lo que aparenta ser la aplicación de mensajería “WhatsApp” se puede desprender del contacto almacenado como “(NOMBRE 4)” que se indica textualmente “Dice credix que si la puede llamar aquí.” (...)”* (Lo subrayado no corresponde al original); es importante aclarar que las atribuciones otorgadas por ley a esta Agencia, están claramente definidas en el artículo 16 de la Ley No. 8968, y bajo ninguna circunstancia se pretende limitar el derecho de la denunciada a realizar las gestiones de cobro que correspondan a la denunciante, respecto a sus obligaciones de cobro, sin embargo, tal gestión debe hacerse única y exclusivamente con la propia deudora y abstenerse de contactar a terceros para dejar mensajes ni para lograr ubicar a la deudora, tal como sucedió en este caso y como la misma denunciada lo acepta; ya que dicha práctica resulta ilegal e procedente, toda vez que resulta evidente que la denunciante no ha otorgado su consentimiento para que la contacten por medio de terceros, ni mucho menos consta que estas terceras personas hayan brindado su consentimiento para que los contacten para tales fines. Se reitera que 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, entendido tratamiento como: *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”*, según la definición contenida en el artículo 3 inciso i) de la Ley No. 8968. Siendo así, es responsabilidad de la entidad denunciada, asegurarse de observar, respetar y cumplir con todos los principios y deberes que establece dicha normativa, al momento de realizar el tratamiento de datos personales. En este sentido, es deber de esta Agencia manifestar, que, para poder dar tratamiento a un dato personal, se debe contar con un fin para la solicitud de los datos personales, y el debido consentimiento informado del titular de los datos, siendo necesario el



mismo, si a lo que se va a dar tratamiento son datos sensibles o de acceso restringido, según lo que establecen los artículos 3 y 5 de Ley No. 8968. De esta manera, y en estricto apego a dicha normativa, quien requiera hacer tratamiento de datos personales, deberá obtener de su titular el consentimiento informado, con excepción de aquellas situaciones en las que no se requiera, según se indica en el numeral citado anteriormente. El consentimiento informado es el derecho que tienen los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, mismo que tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales, control que constituye a su vez, una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza el referido tratamiento, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de transmitir esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos, de solicitar su eliminación en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente o cuando su titular así lo solicite. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de reconsideración incoado, y se mantiene lo resuelto mediante la resolución No. **233-2022**, de las 07:30 horas del 09 mayo de 2022, debiendo **CREDIX WORLD S.A.**, cumplir con lo ordenado en la misma y realizar la respectiva notificación tanto a esta Agencia como a la denunciante.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 63 y 71 del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1.- Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado.
- 2.- Se ordena a **CREDIX WORLD S.A.**, cumplir con lo ordenado en la resolución No. **233-2022**, de las 07:30 horas del 09 mayo de 2022, y realizar la respectiva notificación tanto a esta Agencia como a la denunciante. **NOTIFÍQUESE-**.

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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez