



EXPEDIENTE: 022-02-2020-DEN

RESOLUCION N° 547-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:30 horas del 13 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**.

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de febrero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO** cuya pretensión es: “(...) *se le indique a esta Gestionadora que borre del lugar donde me mancharon, las dos anotaciones que hicieron en mi contra y que me dejen de llamar, que me dejen en paz. (...) No quiero que estas anotaciones sigan apareciendo de ninguna manera en ningún lugar. (...)*”. (Visible a folios 01 al 36 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**085-2020** de las 13:15 horas del 02 de marzo de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada a Gestionadora de Crédito en fecha 30 de abril de 2020. (Visible a folios 37 y 39 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 06 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma de Gestionadora de Créditos SJ S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así den tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**085-2020** supra indicada. (Visible a folios 42 al 54 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de febrero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO** cuya pretensión es: “(...) *se le indique a esta Gestionadora que borre del lugar donde me mancharon, las dos anotaciones que hicieron en mi contra y que me dejen de llamar, que me dejen en paz. (...) No quiero que estas anotaciones sigan apareciendo de ninguna manera en ningún lugar. (...)*”. (Visible a folios 01 al 36 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que en las bases de datos de Gestionadora de Crédito no existe una deuda por cobrar a nombre de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 43 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que el número pertenece a Gestionadora de Crédito. (Visible a folio 55 del Expediente Administrativo).



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

- 1- Que la señora [NOMBRE 1] haya remitido una solicitud de acceso de datos personales a Gestionadora de Crédito.
- 2- Que Gestionadora de Créditos haya realizado gestión de cobro al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].
- 3- Que las supuestas deudas por las que se ha contactado a la señora [NOMBRE 1] se hayan encontrado canceladas o prescritas para el año 2020.
- 4- Que Gestionadora de Créditos haya reportado alguna deuda pendiente de la señora [NOMBRE 1] ante las protectoras de crédito.
- 5- Que Gestionadora de Crédito no haya entregado la documentación donde consten datos personales de la señora [NOMBRE 1].
- 6- Que Gestionadora de Crédito haya realizado llamadas realizando gestión de cobro por una deuda de la señora [NOMBRE 1] a la misma.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: indica la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que, en el año 2019 se apersonó a una entidad financiera con el fin de solicitar un crédito, a lo que la mencionada entidad le indica que salía con dos anotaciones o “manchas crediticias”, tramitadas en su contra por Gestionadora de Créditos, a lo que procedió a ponerse en contacto con los mismos, los que le indican que corresponde a una deuda que mantuvo la denunciante con City Bank y Servimás, a lo que de inmediato Gestionadora de Créditos le solicitó se fijara una fecha para realizar un arreglo de pago. Manifiesta la señora [NOMBRE 1] que ante esta situación le indicó a Gestionadora de Créditos que no tiene vigente ningún adeudo con ninguna de estas dos entidades financieras, por lo que les indicó que no les iba a pagar nada. Indica que, a partir de ese día, recibió continuas llamadas a diferentes horas, indica que además han llamado a su lugar de trabajo, lo que le preocupa ya que esto la puede afectar laboralmente. Manifiesta que solicitó al denunciado que le entregaran toda la documentación que demostrara las deudas pendientes, sin embargo, Gestionadora de Créditos no le entregó en ningún momento lo solicitado. Expone la denunciante que, al no brindarle algún pagaré y un estado de cuenta donde se indique la supuesta fecha en la que entró en mora, a su parecer para que no se pueda alegar una prescripción. Concluye indicando que, las supuestas deudas fueron canceladas hace muchos años, por lo que considera que de no haberlas pagado en su momento las mismas estarían prescritas.

Por su parte Gestionadora de Crédito indica, que no existe gestión de cobro por medio de llamadas telefónicas, ni de ningún tipo por cuanto la señora [NOMBRE 1] a esa fecha no mantenía deudas con su representada, además de que no se aporta al expediente prueba alguna que evidencie las llamadas a su lugar de trabajo. Expone además que ha revisado su base de datos, y dentro de la misma no existen deudas por cobrar pendientes a nombre de la denunciante. Concluye indicando que la existencia o procedencia de la prescripción de una deuda es algo que podría eventualmente ser discutido en sede judicial y no tiene relevancia en la presente gestión, y con más razón al no existir una deuda por cobrar a nombre de la denunciante. Por lo que solicita se rechace la solicitud de la señora [NOMBRE 1] y se declare sin lugar el presente procedimiento.



Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende de la prueba aportada que la misma no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gestionadora de Créditos por los hechos denunciados, ya que no existe dentro de la prueba aportada evidencia alguna de que se haya llamado al lugar de trabajo de la denunciante, o que demuestre que el denunciado haya realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], tampoco existe prueba alguna de que Gestionadora de Crédito haya realizado algún reporte negativo de la señora [NOMBRE 1] ante las protectoras de Crédito.

El reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: “*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.*” (resaltado no es del original). De igual manera la 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.”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “**41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 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 resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma irrefutable, que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado.

Por otro lado, la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su Reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que 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.**” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o**



suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, por lo tanto, las llamadas cobratorias al titular de la deuda, en el caso de que se hubieran dado por parte de Gestionadora de Créditos (hecho que no ha quedado demostrado), la Ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Producto de lo anterior es palmariamente claro que dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes o remisión de mensajes de texto al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia.

En cuanto al alegato de la quejosa de que las supuestas deudas se encuentran prescritas, valga aclarar que esta Agencia no tiene competencia para resolver sobre ese particular, toda vez que es materia reservada a instancias judiciales, a las cuales deberá la denunciante acudir a alegar los derechos que según su dicho le asisten.

En vista de que el informe que ha sido rendido por Gestionadora de Crédito tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 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.*” (Resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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.*” (Resaltado no es del original). Por lo que debe esta Agencia tener como un hecho probado que dentro de las bases de datos de Gestionadora de Créditos no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1].

Así las cosas, siendo que no se ha logrado demostrar que Gestionadora de Créditos ha realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO.**



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

2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

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