



EXPEDIENTE: 018-02-2020-DEN

RESOLUCION N° 548-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. 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 CRÉDITOS DE SJ S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 10 de enero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora de Créditos)** en la cual indica que Gestionadora de Créditos ha contactado a terceras personas en razón de una supuesta deuda que adquirió el mismo del extinto City Bank, donde la deudora es la denunciante. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **083-2020**, de las 11:50 horas del 02 de marzo de 2020, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Gestionadora de Créditos, a efecto de que se brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes; la cual fue debidamente notificada a Gestionadora de Crédito en fecha 30 de abril de 2020. (Visible a folios 22 y 24 vuelto del Expediente Administrativo).
- 3-** Que mediante escrito presentado en fecha 07 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma de Gestionadora de Crédito, contesta de forma extemporánea lo prevenido mediante resolución N°**083-2020**, supra indicada. (Visible a folios 27 al 33 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

- 1.** Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 10 de enero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora de Créditos)** en la cual indica que Gestionadora de Créditos ha contactado a terceras personas en razón de una supuesta deuda que adquirió el mismo del extinto City Bank, donde la deudora es la denunciante. (Visible a folios 01 al 21 del Expediente Administrativo).



2. Que los números, pertenecen a Gestionadora de Créditos. (Visible a folio 34 del Expediente Administrativo).
3. Que dentro de las bases de datos de Gestionadora de Crédito no se registran deudas por cobrar a nombre de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).
4. Que la señora [NOMBRE 1] solicitó vía correo electrónico se rectificaran sus datos personales y únicamente fuera contactada a los medios autorizados por la misma. (Visible a folios 11 al 14 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que Gestionadora de Créditos haya llamado al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] a realizar gestión de cobro.
2. Que Gestionadora de Créditos haya llamado o remitido mensajes de texto a terceras personas a informar sobre alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].
3. Que los formularios para ejercer el derecho de acceso a datos personales y el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales que presenta la señora [NOMBRE 1] como prueba hayan sido debidamente presentados ante Gestionadora de Créditos.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la denunciante que Gestionadora de Créditos realizó llamadas telefónicas y remitió mensajes de texto realizando gestión de cobro por una presunta deuda que al parecer adquirió del extinto City Bank, señala la señora [NOMBRE 1] que solicitó vía telefónica y por correo electrónico que no se contactaran a terceros en razón de la gestión de cobro que se encontraban realizando, sin embargo se continuaron las llamadas a familiares y el lugar de trabajo de la denunciante. Manifiesta que solicitó a Gestionadora de Créditos que se le brindara toda la información contenida en su base de datos sobre ella misma, no obstante, nunca recibió lo solicitado.

Es de relevancia indicar que mediante resolución N° **083-2020** de las 11:50 horas del 02 de marzo de 2020, se ordena el traslado de cargos al denunciado, el cual fue debidamente notificado en las oficinas de Gestionadora de Créditos el día 30 de abril del 2020, dicha resolución indica claramente que se otorga un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos denunciados. Siendo que el informe rendido por el denunciado, fue presentado en estas oficinas en fecha 07 de mayo de 2020, no se cumplió con el plazo establecido en el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y *resulta extemporáneo*, ya que el plazo venció en fecha 06 de mayo de 2020. No obstante, lo indicado con anterioridad, considera esta autoridad necesaria referirse sobre el fondo en los siguientes términos:



Indica Gestoradora de Créditos en su informe que, rechaza por falsos e inexactos los hechos incoados por la denunciante, señalando que no ha realizado llamadas telefónicas ni a la denunciante ni a terceras personas, y tampoco ha brindado ningún tipo de información a terceros de la denunciante, esto en razón de que luego de una revisión de sus bases de datos no se registran cuentas por cobrar a nombre de la señora [NOMBRE 1], por lo tanto no se ha realizado ningún tipo de gestión de cobro. Con respecto a la prueba presentada por la señora [NOMBRE 1] manifiesta que rechaza la misma por cuanto son copias simples y no certificadas por lo que no le merecen ningún tipo de validez.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que la prueba aportada por la señora [NOMBRE 1] no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gestoradora de Crédito, ya que no se evidencia que se haya realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante. Si bien es cierto la denunciante aporta una conversación con una persona identificada como “[NOMBRE 3]” y un listado de llamadas, ambas pruebas por si mismas no logran demostrar efectivamente que se han realizado llamadas realizando gestión de cobro, por alguna deuda de la señora [NOMBRE 1]. 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 debe 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.



Del mismo estudio de los autos, no se logra desprender que haya existido una vulneración al derecho de autodeterminación informativa de la denunciante o de terceras personas, el cual es reconocido por el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.*”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**Artículo 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, actualizada, 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.*”(Resaltado no es del original).

Por otro lado, se indica a Gestoradora de Créditos, con respecto a su decir de que las pruebas al ser copias simples y no certificadas no poseen valor probatorio que, esta Agencia en otros procesos tomará en cuenta las copias simples al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, se tiene que el Reglamento a la Ley No. 8968, señala, 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 analizamos el carácter del proceso sumarísimo, que tiene el procedimiento de protección de derechos. Así como del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “**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.*” y sobre el cual, 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).

Así las cosas, por todo lo anteriormente indicado, siendo que no ha quedado debidamente demostrado que Gestionadora de Créditos haya incurrido en alguna de las conductas denunciadas por la señora [NOMBRE 1] lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

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 CRÉDITOS DE SJ S.A.**
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