



EXPEDIENTE: 023-02-2020-DEN

RESOLUCION N° 552-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 09:30 horas del 13 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **COBROS CASA BLANCA**.

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de febrero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **COBROS CASA BLANCA** cuya pretensión es: *“Por lo anterior, exijo de la manera más respetuosa y concisa que este caso sea analizado por la PRODHAB, así como sancionado por las faltas que subrayo (...)”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**091-2020** de las 08:40 horas del 09 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 al denunciado en fecha 22 de abril de 2020. (Visible a folios 07 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 24 de abril de 2020, la señora **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderada con facultades suficientes para este acto de Casa Blanca contesta el traslado de cargos, cumpliendo así den tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**091-2020** supra indicada. (Visible a folios 10 al 16 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 18 de febrero de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **COBROS CASA BLANCA** cuya pretensión es: *“Por lo anterior, exijo de la manera más respetuosa y concisa que este caso sea analizado por la PRODHAB, así como sancionado por las faltas que subrayo (...)”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que el número se encuentra a nombre de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que dentro de las bases de datos del denunciado no constan datos personales de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
 - 4- Que el número telefónico no pertenece a Casa Blanca. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).



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

1- Que la aplicación “Truecaller” sea una fuente veraz de información.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que recibió reiteradas llamadas del número telefónico, que de acuerdo a la aplicación denominada “Truecaller” se indicaba que las llamadas se realizaban de parte de cobros Casa Blanca. Indica que en la llamada una mujer le consulta por el señor [NOMBRE 3], a lo que la denunciante le ha respondido que el número telefónico al que se ha comunicado no le pertenece a este señor y solicitó en ese acto que no le llamaran más a preguntarle por este señor, a lo que la mujer que le ha contactado le indica que la iba a seguir llamando. Expone que después de ese día hasta la interposición de la denuncia recibió 190 llamadas de este número telefónico, lo cual le ha generado bastante molestia en razón de que no posee ninguna deuda con Casa Blanca y tampoco ha brindado su número a esta entidad, ni ha autorizado que la llamen para localizar al señor [NOMBRE 3] ni a nadie más. Por todo lo anteriormente expuesto solicita se inicie una investigación en contra de Casa Blanca y se le imponga la sanción correspondiente.

Por su parte indica el denunciado en su informe que, no es cierto que de su parte se hayan realizado llamadas a la señora [NOMBRE 1], ya que según la revisión de las bases de datos que posee no existe en su sistema el número telefónico registrado en ningún crédito, además de que la señora [NOMBRE 1] no es deudora de la empresa. Manifiesta que no ha remitido el mensaje de texto, ya que la empresa no envía mensajes de texto a personas ajenas a sus créditos o quienes no forman parte de su masa de deudores. Indica que la denunciante no le ha remitido ninguna solicitud de suspender las llamadas telefónicas o mensajes de texto, por lo que señala que es lo primero que debe esperarse que realice una persona que se vea afectada por supuestos como los denunciados. Alega, además que, el número telefónico no le pertenece a Casa Blanca, ni a ninguna agencia de cobro relacionada con ellos, por lo que desconoce el origen de la llamada. Indica que a su parecer la prueba aportada por la denunciante no es válida al no ser prueba certificada, sino son únicamente copias simples, además que de la misma no se desprende el nombre de Casa Blanca del listado de llamadas y del mensaje aportado como pruebas dentro del escrito de denuncia.

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 Casa Blanca por los hechos denunciados, ya que no existe dentro de la prueba aportada evidencia alguna que no deje lugar a dudas de que las llamadas realizadas del número sean efectivamente de parte de Casa Blanca o bien alguna cobradora de los mismos.

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.

Se aclara a Casa Blanca que estamos dentro de un proceso administrativo sumarísimo, por lo tanto, las reglas del proceso civil ordinario con respecto a la prueba no son aplicables estrictamente dentro de este procedimiento, ya que dentro de los procedimientos sumarísimos rige el principio de la informalidad 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). Por lo anteriormente indicado es claro que, la prueba aunque se trate de copias simples dentro de este tipo de procedimientos, será tomada en cuenta cuando la misma por sí sola logre demostrar los hechos que se están denunciando, situación que no ocurre en este caso, esto fundamentado mediante el artículo 68 del 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 las pruebas presentadas deban ser copias



certificadas, y esto cobra mayor sentido analizándolo en conjunto al principio de informalismo supra desarrollado.

En otro orden de ideas, señala el denunciado, que no le consta que la denunciante haya gestionado de previo a la interposición de las presentes diligencias, algún tipo de gestión tendiente a reclamar por sus derechos, lo cual le resulta ilógico, por lo que se procede a aclarar que la Ley No. 8968 de repetida cita, no señala la obligatoriedad de acudir en primera instancia a realizar la reclamación directamente a la entidad como requisito indispensable para interponer una denuncia ante esta Agencia, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25, así como de los artículos 58, 59 y 60 de su Reglamento.

Finalmente se indica que, al no existir prueba suficiente que demuestre que existe un nexo causal entre las conductas denunciadas y Casa Blanca, es lógico indicar entonces que el denunciado no ha violentado 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 de repetida cita, 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: ***“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.”*** (Subrayado y resaltado no es de los originales), entonces es claro que, al no poseer datos personales de la denunciante dentro de su base de datos, ya que la misma no es deudora de la empresa, los denunciados no han infringido el derecho supra mencionado.

En vista de que el informe que ha sido rendido por Casa Blanca 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 dado 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 informes 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 hechos probados que dentro de las bases de datos del denunciado no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1] y que el número telefónico no pertenece a Casa Blanca.

Así las cosas, siendo que no se ha logrado demostrar que Casa Blanca haya 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 **COBROS CASA BLANCA**.
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