



EXPEDIENTE: 225-11-2019-DEN

RESOLUCIÓN N°575-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 19 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CASA BLANCA**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de noviembre de 2019, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CASA BLANCA, BETO LE PRESTA y CREDIX**, cuya pretensión es: “*Solicito borrar de la base de datos de estas entidades, numeros (sic) de terceros, de trabajo. (Recursos humanos) o de la tienda fija que estoy. todo (sic) numero (sic) que no sea el mío permitido*”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **047-2020**, de las 09:00 horas del 22 de enero de 2020, se previno a la denunciante aportar toda la prueba que permita demostrar su decir sobre los hechos señalados y señalar las direcciones de las oficinas donde se debe notificar a las empresas denunciadas. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 13 de febrero de 2020. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 26 de febrero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presenta una seria de documentación con la que cumple de manera parcial con lo prevenido mediante resolución N° **047-2020**. (Visible a folios 07 al 14 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **355-2020** de las 10:45 horas del 11 de junio de 2020, se archiva el procedimiento en lo que a Beto le Presta y Credix corresponde, esto por el incumplimiento a lo prevenido mediante la resolución N°**047-2020**, además dentro de esta misma resolución N°**355-2020** se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **CASA BLANCA**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 23 de junio de 2020. (Visible a folios 15 y 17 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que, en fecha 26 de junio 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 con lo prevenido mediante resolución N°**355-2020** supra indicada. (Visible a folios 18 al 23 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 queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como probados los siguientes hechos:

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de noviembre de 2019, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CASA BLANCA, BETO LE PRESTA y CREDIX**, cuya pretensión es: “*Solicito borrar de la base de datos de estas entidades, numeros (sic) de terceros, de trabajo. (Recursos humanos) o de la tienda fija que estoy. todo*



(sic) numero (sic) que no sea el mío permitido”. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).

- 2- Que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia se encontraba morosa en Casa Blanca. (Visible a folios 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en la base de datos de Casa Blanca no existen números de teléfono de terceras personas vinculados con la cuenta de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 19 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

- 1- Que Casa Blanca haya realizado llamadas a terceros en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1].
- 2- Que de parte de Casa Blanca se haya visitado el lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] que se han realizado llamadas a terceros, llamadas a su lugar de trabajo, se le ha “acosado” telefónicamente. Expone que no brindó los números de la casa de su mamá y el trabajo y que aun así la llaman sin su consentimiento.

Por su parte señala el denunciado en su informe que; no es cierto que de parte de su representada se les hayan realizado llamadas a personas ajenas a la deuda de la señora [NOMBRE 1], ya que ha revisado sus bases de datos y no existe en su sistema números de teléfono registrados ajenos al crédito. Acepta que la señora [NOMBRE 1] es deudora de Casa Blanca y por ende es contactada ya que está morosa, expone que la denunciante no aporta prueba que logre demostrar que Casa Blanca le haya realizado llamadas telefónicas y que la misma no demuestra que han ingresado al número telefónico de un tercero. Reitera que no es cierto que existan llamadas ni mensajes enviados de parte de Casa blanca a terceras personas, además hace énfasis en que no existe prueba alguna que demuestre este accionar.

Con respecto a las llamadas constantes a la señora [NOMBRE 1], titular de la deuda, se le aclara a la misma que 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, complementadas o suprimidas, 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, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias a la deudora correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Producto de lo anterior es notoriamente claro que dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes 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, además, resulta relevante señalar que de conformidad con las atribuciones que establece el artículo 16 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, esta Agencia no cuenta con competencia para conocer la figura del acoso o hostigamiento telefónico.

En relación a la prueba testimonial ofrecida por la señora [NOMBRE 1] se debe indicar que la misma se rechaza por resultar improcedente, ya que como se ha indicado en el traslado de cargos dentro del Procedimiento de Protección de Derechos no se tiene contemplado la realización de audiencias orales por parte de esta Agencia.

Analizando el escrito de denuncia, de las pruebas aportadas por la denunciante no se desprende que el denunciado haya contactado a terceros o bien se haya presentado a realizar algún tipo de gestión de cobro al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1]. Por lo tanto, se ha de indicar a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, 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.”. Por lo anteriormente expuesto, no queda plenamente demostrado que Casa Blanca haya violentado el derecho a la autodeterminación informativa de la señora [NOMBRE 1], ya que no existe prueba dentro del expediente administrativo que logre demostrar sin lugar a dudas que se han dado las conductas denunciadas por parte de Casa Blanca.

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 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 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), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto es deber de esta Agencia tener como hechos probados que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia se encontraba morosa en Casa Blanca y que en la base de datos de Casa Blanca no existen números de teléfono de terceras personas vinculados con la cuenta de la denunciante. Así las cosas, por todo lo anteriormente expuesto, siendo que no ha quedado demostrado que el denunciado haya vulnerado algún derecho que sea tutelado por la Ley No.8968, 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, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **BANCO PROMERICA DE COSTA RICA.**
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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