



**EXPEDIENTE: 056-04-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 009-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 08:45 horas del 09 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **CASA BLANCA y BUFETE C&R**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de abril de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CASA BLANCA y BUFETE C&R** cuya pretensión es: *“Exijo el cese de llamadas mortificantes tanto para mí, como para mis familiares y lugares de trabajo, Que mis datos sean resguardados, confidenciales, protegidos y privados como se indica en la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (sic). Se limpie mi historial crediticio (...). Abrir el respectivo proceso penal contra esta empresa (...). El pago de costas por asesoría y tramitología legal. Remuneración económica (...).* (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**404-2020** de las 13:57 horas del 08 de julio de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (Visible a folios 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 09 de julio de 2020, se procedió a acudir a la dirección aportada por la denunciante *“Alajuela, de la Estación de Riteve en el Coyal 700 metros oeste”*, con el fin de notificar a los denunciados, sin embargo, en dicha dirección no se logró ubicar a los mismos en razón de que lo que se encuentra en ese lugar son las oficinas de la empresa UNICOMER. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **406-2020**, de las 08:10 horas del 10 de julio de 2020, se previno a la denunciante aportar una nueva dirección física exacta de donde notificar a quienes está denunciando e indicar si en la dirección que se indique corresponde a ambas empresas denunciadas, o bien individualizar la dirección que corresponda para cada empresa. Dicha resolución se notificó a la accionante el 13 de julio de 2020. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 24 de julio de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** cumple con lo prevenido mediante resolución N°**406-2020** supra indicada. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en fecha 27 de agosto de 2020, se realiza la notificación de la resolución N°**404-2020**, supra indicada a Casa Blanca. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 7- Que en fecha 31 de agosto de 2020 la señora **[NOMBRE 1]** presenta un escrito como prueba para mejor resolver. (Visible a folios 18 al 20 del Expediente Administrativo).
- 8- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 01 de setiembre 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°**404-2020** supra indicada. (Visible a folios 21 al 28 del Expediente Administrativo).
- 9- Que mediante resolución N° **522-2020** de las 07:40 horas del 12 de octubre del 2020, se archiva el presente procedimiento en lo que corresponde **BUFETE C&R**. Esto en razón de que no se recibió por parte de la denunciante respuesta en cuanto a la dirección física exacta de **BUFETE C&R**.



Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 15 de octubre de 2020. (Visible a folios 30 y 31 del Expediente Administrativo).

- 10- Que en fecha 20 de octubre de 2020, la señora [NOMBRE 1] interpone formal recurso de reconsideración contra la resolución N°522-2020, supra indicada. (Visible a folios 32 al 35 del Expediente Administrativo).
- 11- Que mediante resolución N°584-2020, de las 10:00 horas del 29 de octubre de 2020, se declara con lugar el recurso de reconsideración incoado por la señora [NOMBRE 1], y se anula la resolución N°522-2020 supra indicada, por lo que se ordena continuar el procedimiento en la etapa que se encontraba antes de la emisión de la resolución anulada. Dicha resolución se le notificó a la accionante en fecha 03 de noviembre de 2020. (Visible a folios 36 al 38 del Expediente Administrativo).
- 12- Que en fecha 16 de febrero de 2021, se realiza la notificación de la resolución N°404-2020, supra indicada a **BUFETE C&R**. (Visible a folio 39 del Expediente Administrativo).
- 13- Que transcurrido el plazo otorgado **BUFETE C&R** no presentó el informe requerido mediante la resolución N°404-2020 supra indicada.
- 14- 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

Del examen de los autos, se observa que Bufete C&R no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: ***“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.”*** Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***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.*** Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera 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:

- 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 27 de abril de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CASA BLANCA** y **BUFETE C&R** cuya



pretensión es: “Exijo el cese de llamadas mortificantes tanto para mí, como para mis familiares y lugares de trabajo, Que mis datos sean resguardados, confidenciales, protegidos y privados como se indica en la LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS (sic). Se limpie mi historial crediticio (...). Abrir el respectivo proceso penal contra esta empresa (...). El pago de costas por asesoría y tramitología legal. Remuneración económica (...). (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).

- 2- Que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia contaba con una deuda activa con Casa Blanca. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).
- 3- Que casa Blanca en sus bases de datos no posee datos de terceras personas vinculados con la deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
- 4- Que una empresa denominada Gextiona contactó a terceras personas en razón de una supuesta deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 05 al 07 del Expediente Administrativo).
- 5- Que Casa Blanca no posee ningún tipo de relación con la empresa denominada Gextiona. (Visible a folio 24 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que existan denuncias interpuestas ante el OIJ por los presuntos delitos señalados.
- 2- Que las empresas denunciadas hayan realizado un uso ilegítimo de los datos personales de la señora [NOMBRE 1].
- 3- Que la empresa denominada Gextiona realice gestión de cobro en nombre de alguna de las empresas denunciadas.
- 4- Que Bufete C&R sea representante de Casa Blanca.
- 5- Que alguno de los denunciados haya contactado a terceras personas o al lugar de trabajo de la denunciante, intentando realizar gestión de cobro por alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que en el año 2013 sufrió un robo de su carta, y que en el año 2014 se empezaron a realizar créditos en diferentes almacenes y entidades con sus documentos robados. Manifiesta que en marzo de 2014 procedió a interponer una denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial (en adelante OIJ) por este hecho, expone que desde este mismo año 2014 comienza a recibir llamadas para el cobro de los créditos que se hicieron en varios almacenes a su nombre, a lo que les ha indicado vía telefónica que ella no ha sido la que ha solicitado los créditos, y brinda los números de denuncias que ha interpuesto en el OIJ. Indica que conforme han aparecido nuevos créditos, ha ampliado su denuncia ante esa Institución, además que procedió a acudir a todos los almacenes involucrados con copias de estas denuncias, con el fin de explicar y aclarar que las deudas no fueron adquiridas por su persona ni autorizó a nadie para efectuar créditos a su nombre. Manifiesta que desde el año 2014 hasta la fecha de interposición de la denuncia fue acosada por parte de varios representantes de la empresa que se hace llamar Bufete C&R, y que se identifican como representantes de Casa Blanca, señala que estas llamadas además de realizársele a ella se han realizado a terceras personas y a su lugar de trabajo. Indica que ha indicado siempre a las distintas personas que le llaman que, esta situación está denunciada ante el OIJ, que no ha sido responsable de estos créditos inicialmente, a lo que le indican que no volverán a llamarle sin embargo continúan con la conducta. Finalmente manifiesta la denunciante que, en fecha 09 de marzo de 2020 ella y su



madre recibieron un mensaje de texto de parte del Bufete denunciado donde se le comunicaba un proceso de embargo salarial.

Señala la señora [NOMBRE 3], cédula, mayor, casada en terceras nupcias, ama de casa, vecina de San José, mediante declaración jurada que, en el mes de enero del año 2020 le remitieron un mensaje de texto a su teléfono celular, donde se solicitaba a la señora [NOMBRE 1] que se comunicara urgentemente con la empresa Gextiona, expone que no conoce esta empresa o alguno de sus empleados, y que en ningún momento ha brindado a estos sus datos personales, señala que conoce a la señora [NOMBRE 1] en razón de que la misma es su sobrina, indica que le comentó a la aquí denunciante esta situación, a lo que la señora [NOMBRE 1] le indicó que tampoco conoce esta empresa, y que en ningún momento les brindó información sobre terceros, que al parecer están realizando esta Gestión de cobro por una supuesta deuda.

Manifiesta la señora [NOMBRE 4], cédula, mayor, casada una vez, ama de casa, vecina de Heredia, mediante declaración jurada que, aproximadamente desde el año 2014 hasta la fecha de interposición de la denuncia la han llamado pidiéndole insistentemente ayuda para localizar a su hija, la señora [NOMBRE 1], indica que no conoce la empresa que la llama, ni les ha solicitado sus datos personales, señala que cada vez que la llaman indica que su hija no posee ninguna deuda, que la misma fue víctima de hurto y suplantarón su identidad para adquirir productos o créditos, y posteriormente no cancelar las deudas. Manifiesta que el día 06 de mayo de 2019, le enviaron un mensaje de texto de parte de una empresa denominada Gextiona, donde solicitaban que su hija se contactara de manera urgente a sus oficinas, dice no conocer esta empresa Gextiona o alguno de sus empleados, y que no ha brindado a estos sus datos personales. Además, indica que, el 09 de marzo de 2020 le remitieron un mensaje de texto donde solicitaban de igual forma contactar a la señora [NOMBRE 1], a lo que les ha explicado la situación legal de su hija, y les ha remitido copia de las denuncias que ha interpuesto la misma, ya que considera que no tiene nada que ver en este asunto y que se han accedido a sus datos personales de forma indebida.

Indica el señor [NOMBRE 5], cédula, mayor, casado una vez, pensionado, vecino de Heredia, mediante declaración jurada que, en el año 2019, no recuerda exactamente qué fecha, lo llamaron una vez a su teléfono celular y le consultaron si conocía a la señora [NOMBRE 1], le pidieron que le dijera a la misma que se comunicara de manera urgente con ellos porque tenía una deuda pendiente de pago, a lo que el señor [NOMBRE 5] les indicó que la buscaran ellos y que no volviera a llamar porque eso le molestaba. Manifiesta que no conoce a empresa, o la persona que le llamo, ni les ha brindado sus datos personales. Señala que conoce a la señora [NOMBRE 1] en razón de que es su sobrina, señala que le comentó esta situación a la misma, a lo que esta le indicó que ni conoce esa empresa y que en ningún momento ha brindado datos personales de terceros.

Por su parte indica Casa Blanca en su informe que, la señora [NOMBRE 1] adquirió un crédito en uno de los puntos de venta de Almacén Casa Blanca, que a la fecha de presentación del informe a esta Agencia dicho crédito no se había cancelado. Señala que no tiene conocimiento, ni ha sido notificado de ninguna denuncia penal interpuesta por la denunciante, ni de alguna sentencia donde se indique que la deuda de la denunciante es incobrable debido a falsedad ideológica o cualquier otro delito. Manifiesta que Casa Blanca no ha realizado llamadas fuera de los límites de la Ley No.8968, ni ha contratado algún bufete de abogados para tales efectos. Resalta el denunciado que,



los testigos en ningún momento han indicado el nombre de Almacén Casa Blanca, únicamente se limitan a indicar el contacto que les realizó una empresa llamada Gextiona, con quien no tiene ninguna relación ya que no sabe quién es y cuales cuentas gestionan.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende de la prueba aportada que la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Casa Blanca o bien a Bufete C&R por los hechos denunciados, ya que no existe dentro de la prueba aportada evidencia alguna que no deje lugar a dudas que la denunciante no ha sido quien ha aportado de forma personal sus datos personales a Casa Blanca en razón de algún crédito que haya poseído con los mismos. Con respecto a Bufete C&R, la señora [NOMBRE 1] no ha aportado prueba suficiente que logre demostrar alguno de los hechos que le ha achacado al mismo, por lo que no puede tener esta Agencia por probado que estos hayan contactado a terceras personas en razón de realizar algún tipo de gestión de cobro por las deudas que pueda tener la denunciante.

No consta dentro del expediente evidencia suficiente para poder exigir algún tipo de responsabilidad de los aquí denunciados, ya que de la prueba aportada se desprende que las conductas han sido realizadas por otras entidades, llamadas Gextiona y Cobro Mexpress, que si bien es cierto el mensaje remitido por este último señala que es de parte de Casa Blanca, no queda demostrado que el mismo no haya sido remitido a la titular de la deuda. Además, debe tomarse en cuenta que, dentro de las declaraciones juradas que presentó la señora [NOMBRE 1] como prueba no se desprende que las llamadas que señalan los declarantes hayan sido realizadas por alguno de los denunciados, ya que las señoras [NOMBRE 3] y [NOMBRE 4] señalan que han sido contactadas por la empresa Gextiona, y el señor [NOMBRE 5] es omiso en su declaración al indicar que empresa le ha realizado la llamada que indica recibió

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 impeditivos, 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.

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, 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). 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, analizados los autos, y la prueba con la que se cuenta, como se ha indicado líneas arriba, no se logra desprender de la misma que haya existido una tercera persona que se haya hecho pasar por la aquí denunciante, y haya accedido a varios créditos donde ha dejado como morosa a la señora [NOMBRE 1], por lo que esta Agencia no puede tener por probado que exista un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la misma, ya que no se ha evidenciado si fue la misma quien los entregó de manera inicial a Casa Blanca o bien fue una tercera persona.

Por otra parte, siendo que el informe que ha presentado Casa Blanca tiene carácter de declaración jurada, esto 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 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), es deber de esta Agencia tener como hechos probados que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia contaba con una deuda activa con Casa Blanca, que Casa Blanca en sus bases de



datos no posee datos de terceras personas vinculados con la deuda de la señora [NOMBRE 1] y que Casa Blanca no tiene ningún tipo de relación con la empresa llamada Gextiona.

Finalmente se indica que, al no existir prueba suficiente que demuestre que existe un nexo causal entre las conductas denunciadas y los aquí denunciados, lo procedente es declarar 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 **CASA BLANCA y BUFETE C&R.**
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**

Elaborada por: Licda. Alejandra López Mora

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez