



**EXPEDIENTE: 193-10-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 012-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:30 horas del 09 de enero de 2023. 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 escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 14 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora)** (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **444-2020**, de las 14:30 horas del 19 de agosto 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 se notificó al denunciado en fecha 27 de agosto. (visible a 19 y 22 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 01 de setiembre de 2020 el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo de Gestionadora contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°**444-2020** citada. (Visible a folios 23 al 43 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 14 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A. (en adelante Gestionadora)** (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que del correo electrónico, se remitió al lugar de trabajo de la señora **[NOMBRE 1]** un mensaje realizando gestión de cobro. (Visible a folios 11 al 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en la base de datos de Gestionadora no constan datos personales de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 25 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que Gestionadora haya llamado al lugar de trabajo de la señora **[NOMBRE 1]**.



**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que, el día 27 de setiembre de 2019 le ha llamado una persona que se identifica como [NOMBRE 3] realizando gestión de cobro de una deuda antigua, a lo que la denunciante le responde que proceda judicialmente, señala que labora como recepcionista en una empresa y que ha recibido llamadas de esta misma persona que la llamó a su celular. Indica que una compañera de trabajo le reenvió un correo que le remitió esta persona [NOMBRE 3] con copia a su jefatura. Por lo que solicita que Gestionadora de Créditos suprima los datos personales que posean sobre su persona.

Indica Gestionadora de Crédito que, no es cierto que haya contactado a la denunciante el día 27 de setiembre del 2019, mediante llamadas telefónicas a su teléfono personal y a su lugar de trabajo. Rechaza el hecho de que se le hayan realizado llamadas ofensivas ni que se le haya coaccionado de forma alguna, esto en razón de que tras una revisión realizada en su base de datos al momento de la presentación del informe no se registraban cuentas por cobrar a nombre de la denunciante, por lo que no se realizó ningún tipo de gestión de cobranza administrativa ni judicial. Con respecto a la prueba aportada por la denunciante, señala que se trata de copias simples, no certificadas, que supuestamente corresponde a un correo enviado por Gestionadora, por lo que reitera que al tratarse de una copia simple y rechaza la información contenida en estos correos.

Previo a conocer por el fondo el presente procedimiento, se debe indicar a Gestionadora que esta Agencia no tiene por válida la manifestación que ha realizado en su informe con respecto a que la prueba presentada por la señora [NOMBRE 1] ya que se trata de copias simples, por lo que es importante aclarar que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una *“Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”* Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: *“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 el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibidem* 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”*. (Resaltado no es del original). 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. En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, indica en cuanto a los



medios de prueba: **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.* Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada. Además, dentro del informe que ha presentado Gestionadora no ha presentado prueba alguna para desvirtuar el correo electrónico aportado como prueba por la denunciante, por lo que cabe indicar, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir que no solamente le corresponde la carga de la prueba a la denunciante, sino también al denunciado si su deseo es cambiar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, indica el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras sobre este hecho: **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. (...).* (resaltado no es del original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Así mismo el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa en tanto dispone: *"La carga de la prueba incumbe: 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".* (resaltado no es del original).

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba aportada por la denunciante, se desprende que efectivamente Gestionadora ha remitido información cobratoria a cuentas de correo electrónico del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], , y, desde la cuenta, con un mensaje que indica: *"(...) Se ha tratado de poder comunicarse directamente con el departamento de recursos humanos o incluso alguna persona encargada como la gerencia, la señora [NOMBRE 1] solamente nos corta la llamada indicándonos que esos departamentos no existen; se encía claramente el aviso como NOTIFICACIÓN para luego proceder con el envío (sic) de embargo como corresponde a ustedes mismos, no tenemos la intención de perjudicar a la empresa con una orden de desacato por una persona que actua (sic) de una forma indecente. El señor [NOMBRE 4] presidente de la misma empresa nos brindó sus correos. (...)",* todo esto visible a folio 11 y 14 del Expediente Administrativo, es criterio de esta Agencia y se ha insistido en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no son el medio de contacto indicado para realizar gestión de cobros, así se ha indicado que: *"Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener*



*un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional”. En base a lo anterior se resalta que, los datos correspondientes al trabajo de la señora [NOMBRE 1], no corresponden a datos personales como tal, sino a herramientas de trabajo, además de que con el mensaje que se ha remitido al lugar de trabajo de la denunciante es evidente que se busca perjudicar a la misma, lo cual es un sinsentido si se pretende que un deudor pague su deuda.*

Las herramientas de trabajo son las que el empleador facilita al trabajador para realizar su actividad laboral, por lo tanto, esta herramienta no le pertenece al trabajador como tal, sino a la empresa para la cual labora, es la manera oficial de la compañía de identificar a sus funcionarios o bien a la entidad en sí misma, lo que genera confianza para los remitentes. Indica la Sala Constitucional mediante resolución N° 2018-009369 de las 09:20 horas del 15 de junio de 2018: “(...) *Así las cosas, es evidente el hecho de que la información requerida no sólo se realizó por medio de un correo electrónico, el cual en la Institución es una herramienta más, entre las que podemos citar teléfonos, fax, computadoras, impresoras, etc (sic) (...) pues lo que se ha regulado es que no se utilice para asuntos personales de los funcionarios sino únicamente como herramienta para agilizar y facilitar el trabajo.(...)” Por lo tanto, una cuenta de correo electrónico del lugar de trabajo de una persona no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico laboral no pertenece directamente al trabajador, si no a la compañía en donde labora, otorgada al mismo para agilizar su labor diaria. Aunado a esto, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la señora [NOMBRE 1] por parte del denunciado, derecho reconocido en el artículo 4 de la Ley de marras 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.*”, así como en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No8968, de repetida cita, el cual indica: “**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, 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.*”(Resaltado no es del original), ya que efectivamente los datos del denunciante se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados. Así las cosas, y visto lo anterior,*



es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa acoger la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que Gestionadora remitió un correo electrónico realizando gestión de cobro al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], por lo que es evidente que no se realizó un tratamiento adecuado a los datos personales de la misma. Sin embargo, siendo que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada por lo que se tiene que los hechos allí consignados son reales, todo 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 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), es que es deber de esta Agencia tener por hecho probado que en la base de datos de Gestionadora no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1]. Por lo que se tiene por cumplida la pretensión de la misma.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.** Teniendo por cumplida la pretensión de la denunciante.
- 2- De conformidad con el artículo 25 a Ley N° 8968 y 71 de su reglamento a la Ley N° 8968, contra lapresente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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