



EXPEDIENTE N° 060-05-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 032-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:50 horas del 16 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **INVERCOM**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **INVERCOM** cuya pretensión es *“El objetivo de la denuncia es que esta entidad me está llamando y a mis familiares y yo no he facilitado ningún dato para recibir llamadas de estas personas”*. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución **N°284-2020** de las 11:15 horas del 21 de mayo de 2020, se le previene al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al que se están realizando contactos. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 25 de mayo de 2020. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 05 de junio de 2020, el denunciante presenta una serie de documentación para cumplir con la resolución **N°284-2020** supra citada. (Visible a folios 15 al 19 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución **N° 391-2020** de las 08:00 horas del 06 de julio de 2020, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo, con relación a las faltas que se le atribuyen en grado de presunción. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 27 de agosto de 2020 (Visible a folios del 20 y 24 del Expediente Administrativo).
5. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, vía correo electrónico, en fecha 01 de setiembre de 2020, suscrito por el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de presidente y representante de Invercom responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución **N°391-2020** mencionada. (Visible a folios 24 al 27 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **INVERCOM** cuya pretensión es *“El objetivo de la denuncia es que esta entidad me está llamando y a mis familiares y yo no he facilitado ningún dato para recibir llamadas de estas personas”*. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).



- 2- Que el número , pertenece al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 3- Que el número , pertenece a Invercom. (Visible a folio 24 del Expediente Administrativo).
- 4- Que el señor [NOMBRE 1] al momento de la interposición de la denuncia poseía una operación en mora con Banco Davivienda. (Visible a folio 25 del Expediente Administrativo)
- 5- Que mediante contrato de cesión de créditos suscrito entre Banco Davivienda S.A. y Recuperadora de Crédito Invercom S.A., Banco Davivienda cede el crédito en mora del señor [NOMBRE 1] a Invercom. (Visible a folio 25 del Expediente Administrativo).
- 6- Que el único número con el que cuenta Invercom en su base de datos del señor [NOMBRE 1] es el . (Visible a folio 25 vuelto del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que Invercom haya realizado llamadas a terceras personas.
- 2- Que los números de teléfono de la casa de habitación del señor [NOMBRE 1] se encuentren a nombre del mismo.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que, le han realizado llamadas constantes a su persona y familiares en un momento muy corto, señala que han llamado a su hermano, padre y hermana, además de los dos teléfonos fijos de su casa de habitación.

Expone Invercom en su informe que, mediante contrato de cesión de créditos celebrado con Banco Davivienda S.A. ha adquirido la operación en mora del aquí denunciante, indica que no es cierto que se hayan realizado llamadas en el lapso de tiempo indicado, señala que pone en conocimiento de que el deudor no se ha dirigido a Invercom a manifestar que ha recibido mensajes por error ni ha realizado una solicitud formal de que no se le envíen mensajes o llamadas a un número de teléfono que no corresponde, ya que no ha efectuado su derecho de rectificación. Concluye exponiendo que el número telefónico existente en la operación de crédito es el , a donde el denunciado se comunicó para gestionar un arreglo de pago.

Es de relevancia indicar a Invercom que Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 no señala la obligatoriedad de acudir en primer 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, ya que la solicitud de rectificación o supresión de datos previa que pueda realizar el accionante frente a la empresa es facultativa y no un acto obligatorio previo.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, de la prueba aportada por el denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Invercom por contravención a la Ley No.8968, ya que de las pruebas aportadas no queda claro que se hayan realizado llamadas o contactos de cualquier índole con terceras personas en razón de la cuenta en mora del señor [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 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.

Con respecto a los contactos que se hayan realizado directamente al señor [NOMBRE 1] en su calidad de deudor la Ley N° 8968 de repetida cita, 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 de rito 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 al deudor correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, 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, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia. Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto se declara sin lugar el presente procedimiento. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del



Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**

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 **INVERCOM.**
- 2- De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe únicamente el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora