



EXPEDIENTE: 155-08-2020-DEN

RESOLUCION N° 040-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:30 horas del 18 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO S.J. S.A.** en la cual alega que la entidad denunciada ha enviado correos electrónicos a terceras personas en su lugar de trabajo y a medios no autorizados, realizando gestión de cobro de una deuda a su nombre, pese a haber solicitado que únicamente se enviaran notificaciones a su correo de uso personal, razón por la cual solicita que la empresa denunciada la contacte únicamente a sus correos de uso personal ([CORREO 1](#)) y ([CORREO 2](#)). (Visible a folios 01 al 15 del expediente administrativo).
2. Que mediante resolución N° **502-2020** de las 12:00 horas del 29 de setiembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITO S.J. S.A.**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 14 de octubre de 2020. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
3. Que en fechas 19 y 20 de octubre de 2020, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestionadora de Créditos SJ S.A. (Visible a folios 19 al 33 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: Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que en fecha 24 de octubre de 2019, un personero de Gestionadora de Créditos S.J. S.A., envía correo electrónico a (**NOMBRE 3**), Encargada de Planillas de la (**EMPRESA 1**), lugar de trabajo de la denunciante, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**) (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 08 de mayo de 2020, se envía nuevamente correo por parte de una colaboradora de la empresa denunciada a la señora (**NOMBRE 4**), realizando gestión de cobro de la deuda de la denunciante (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
3. Que la denunciante mediante correo electrónico del 13 de mayo de 2020 a las 10:19 am, le indica a la entidad denunciada que el único correo autorizado para recibir notificaciones sobre el cobro de su deuda es ([CORREO 2](#)). (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).



4. Que el mismo 13 de mayo de 2020 a las 10:52 am, la denunciante recibe un nuevo correo electrónico por parte de la denunciada, en respuesta a su solicitud, al correo de su lugar de trabajo ([CORREO 3](#)), sobre el cobro de su deuda. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 24 de agosto de 2020, otra personera de la empresa denunciada, envía nuevamente un correo electrónico a la señora (**NOMBRE 4**), realizando gestión de cobro de la deuda de la denunciante, haciendo caso omiso de su solicitud. (Visible a folios 11 al 14 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 26 de agosto de 2020, la denunciante envía nuevamente un correo a Gestionadora de Créditos SJ S.A., reiterando su solicitud de que el único medio de contacto autorizado es su correo electrónico personal ([CORREO 1](#)). (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la atención del presente asunto.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa Gestionadora de Créditos SJ S.A. lo siguiente: *“(…) El día 24-10-2019 la Empresa Gestionadora de Créditos envía un correo electrónico de la dirección ([CORREO 4](#)) con información de un aviso de cobro en contra de mi persona, lo envían a la compañera (**NOMBRE 3**) Jefa de Recursos Humanos de la empresa donde laboro actualmente a la dirección ([CORREO 4](#)). Nuevamente el día 13-05-2020 la empresa Gestionadora de Créditos por medio del correo ([CORREO 5](#)) envía un correo electrónico con un aviso de cobro judicial en mi contra a la compañera (**NOMBRE 4**) de mi lugar de trabajo al correo ([CORREO 4](#)), lo que provoca que mi compañera me llame muy molesta por el acoso recibido, contactaron a una persona ajena al proceso, y a mi trabajo lo cual me provoca graves problemas laborales y dañan mi moral, les contesto por correo que esto es un acoso e indico que mi correo para notificaciones es ([CORREO 2](#)) y nuevamente el mismo 13-05-2020 continua el acoso a mi correo laboral ([CORREO 3](#)), aun así que les indiqué me notificaran a mi correo personal. Insistiendo con el acoso el día 26-08-2020 y aun ya sabiendo esta empresa que mi compañera (**NOMBRE 4**) es ajena al proceso y que es ilegal me acosen a mi lugar de trabajo le envían otro correo de la dirección ([CORREO 6](#)) con un aviso judicial en mi contra provocando problemas en mi trabajo, daño moral, ejercen presión en mi trabajo lo cual puede provocar que me sancionen o despidan. Una vez más el mismo día 26-10-2020 envió correo a la dirección ([CORREO 6](#)) y les indico que mi correo para notificaciones es ([CORREO 1](#)) que dejen el acoso enviando correos a mi trabajo y terceras persona (sic) ajenas al proceso. (…)”*. Por tal motivo, en su pretensión expresamente es: *“(…) Solicito que esta empresa y cualquier colaborador de la misma no me notifiquen y acosen a mi trabajo o terceras personas ajenas al proceso. Declaro que el único medio de notificación que deseo brindar para que se me contacte son mis correos personales: ([CORREO 1](#)) y ([CORREO 2](#)). (…)”*. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestionadora de Créditos SJ S.A., indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(…) Se rechazan por falsos e inexactos los hechos alegados por la denunciante; mi representada no ha realizado el envío de correos electrónicos con avisos de cobro judicial a la denunciante ni a terceras personas, al efecto, mi representada –cuando realiza cobro administrativo- no hace ningún tipo de advertencia sobre la posible presentación de una demanda de cobro judicial, siempre se intenta llegar a un arreglo conciliatorio por medio del diálogo y la toma de consciencia*



de la parte deudora sobre sus obligaciones crediticias, adicionalmente, el cobro de la deuda de la señora (**NOMBRE 1**) se encuentra judicializado bajo el expediente número (**EXPEDIENTE 1**), y no corresponde con una práctica de mi representada realizar ningún tipo de cobro administrativo cuando las cuentas se encuentran en trámite ante la autoridad judicial. La prueba aportada por la denunciante no puede ser considerada como prueba válida, por cuanto, por tratarse de aparentes impresiones de correos electrónicos supuestamente enviados a terceras personas, es decir se trata de copias simples de fácil manipulación y sin ningún tipo de elemento acreditativo de su autenticidad, en el caso concreto, de conformidad con el numeral 68 del del (sic) Reglamento a la Ley No. 8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, correspondía presentar declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas. (...)” ... “(...) Sin perjuicio de lo expresado arriba, he de agregar que a raíz de la presente denuncia se ha llevado a cabo una revisión de la base de datos de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, por cuyo medio se ha establecido como único correo de contacto de la señora (**NOMBRE 1**), el siguiente: (**CORREO 1**), para comunicados en relación con una deuda, en consecuencia, no existe forma de que se enviaran correos electrónicos a terceras personas, al ser este el único correo electrónico vinculado en anteriormente indicado; ahora bien, al ser los correos electrónicos mencionados por la denunciante datos inexistentes en nuestra base de datos, la solicitud de supresión de datos, queda automáticamente atendida, al no ser necesario, reitero, suprimir datos que no existen. (...)”. En razón de lo anterior, solicita se declare sin lugar y el archivo de la queda interpuesta contra su representada. Es importante aclarar a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...)**” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso por parte de la denunciada. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre este asunto. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo. De las pruebas aportadas por la denunciante, se logra demostrar que efectivamente en fecha 24 de octubre de 2019, un colaborador de Gestionadora de Créditos S.J. S.A., envía correo electrónico de la cuenta (**CORREO 4**) a la señora (**NOMBRE 3**), Encargada de Planillas de la empresa (**EMPRESA 1**), lugar de trabajo de la denunciante, haciendo gestión de cobro de una deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**). Asimismo, se observa que en fecha 08 de mayo de 2020, se envía nuevamente correo por parte de una colaboradora de la empresa denunciada de la cuenta de correo electrónico (**CORREO 6**) a la señora (**NOMBRE 3**), realizando gestión de cobro de la deuda de la denunciante. Además, se demuestra que la denunciante mediante correo electrónico enviado el 13 de mayo de



2020 a las 10:19 am, le indica a la entidad denunciada que el único correo autorizado para recibir notificaciones sobre el cobro de su deuda es [\(CORREO 2\)](#). No obstante, el mismo 13 de mayo de 2020 a las 10:52 am, la denunciante recibe un nuevo correo electrónico por parte de la denunciada mediante el correo [\(CORREO 6\)](#), en respuesta a su solicitud, al correo de su lugar de trabajo [\(CORREO 3\)](#), sobre el cobro de su deuda. Seguidamente, en fecha 24 de agosto de 2020, otra personera de la empresa denunciada, envía nuevamente un correo electrónico de la cuenta [\(CORREO 7\)](#) a la señora (**NOMBRE 4**), realizando nuevamente gestión de cobro de la deuda de la denunciante, haciendo caso omiso de su solicitud. Finalmente, se observa que en fecha 26 de agosto de 2020, la denunciante envía de nuevo un correo a esa misma dirección de correo [\(CORREO 7\)](#), reiterando su solicitud de que el único medio de contacto autorizado es su correo electrónico personal [\(CORREO 1\)](#). En este sentido, no se tiene por válida la manifestación de la denunciada sobre la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, esto por cuanto en ningún momento el denunciado presenta prueba alguna para desvirtuar el decir de la señora (**NOMBRE 1**). Al respecto, se aclara que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo, es decir, que no solamente le corresponde la carga de la prueba al denunciante, sino también al denunciado si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, según indica el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, sobre este particular: “(...) **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. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), por lo tanto, se sobreentiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que estime pertinente. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema 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”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la denunciante, al amparo del Principio de Informalismo, que rige los procedimientos sumarísimos, además, el mismo 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. Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda. (...)**”; tal y como puede observarse, el citado cuerpo normativo no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como por ejemplo, que deba ser copia certificada; lo anterior cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que implica el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad de los procedimientos administrativos mencionado supra, que se encuentra expresamente 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.(...)". Sobre este tema, 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 el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Por otra parte, deseamos referirnos a la manifestación de la entidad denunciada en su informe en donde alega que *"el cobro de la deuda de la señora (NOMBRE 1), se encuentra judicializado bajo el expediente número (EXPEDIENTE 1), y no corresponde con una práctica de mi representada realizar ningún tipo de cobro administrativo cuando las cuentas se encuentran en trámite ante la autoridad judicial."* Al respecto, es menester destacar que, según todo lo fundamentado supra, se tiene que evidentemente esa empresa si efectuó gestión de cobro administrativo ante terceros de forma ilegítima, previo a acudir a la vía judicial, pues el proceso de cobro judicial se inició hasta el 11 de febrero de 2020, según se observa en el comprobante presentado por la misma denunciada visible al folio 24 del presente expediente administrativo y los hechos denunciados versan desde el 24 de octubre de 2019, es decir, previo a la judicialización del proceso. Así las cosas, se tiene que efectivamente la entidad denunciada realizó un mal uso y tratamiento de los datos personales de la denunciante, al transmitir sus datos personales (crediticios) para una finalidad distinta de la autorizada por su titular y sin contar con su consentimiento, nótese además, que la denunciante, realiza varias solicitudes ante diferentes colaboradores de la empresa denunciada, para que los únicos medios de contacto que se utilicen para hacer gestión de cobro de su deuda, sean sus cuentas de correo electrónico de uso personal, ante lo cual, dichos personeros hacen caso omiso y reinciden en una actuación ilegítima.

Resulta de suma importancia recordar a Gestoradora de Créditos de San José S.A, que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial, deben respetar el derecho a la autodeterminación informativa, toda vez que, son recurrentes las denuncias presentadas por los ciudadanos contra esa empresa por este tipo de situaciones. Se reitera que, que para utilizar un medio de contacto de una persona ajena a la relación contractual que posee con el deudor, debe necesariamente contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, de conformidad con lo indicado en la citada Ley No. 8968 en su artículo 5, que a la letra indica: ***ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: 1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:***
a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen



con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.-Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, el Reglamento a la citada Ley, señala sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “(...) **Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento; c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales.” “(...) **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. (...)”. (Lo destacado y subrayado no corresponde al original).



Visto los argumentos de ambas partes, se tiene que efectivamente la empresa denunciada realizó en diferentes ocasiones, gestión de cobro por medio de correos electrónicos dirigidos al lugar de trabajo de la denunciante; lo cual a todas luces violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al Principio de Adecuación al Fin, que señala el artículo 6. **Principio de calidad de la información**, inciso 4 de la Ley No. 8968 que reza: “**4.-Adecuación al fin:** *Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública. (...)*”. Lo anterior, por cuanto, se entiende que si bien, el dato del lugar de trabajo de la denunciante pueda resultar necesario para establecer la relación comercial que existe o existía entre ambas partes, el mismo no puede ser utilizado para realizar gestión de cobro, ya que ésta solo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto se realice a los medios de contacto personales del deudor, siendo más que claro que la comunicación al lugar de trabajo de la denunciante sobre la gestión de cobro de su deuda, resulta precisamente una violación a su derecho de autodeterminación informativa, así como de estas terceras personas no relacionadas con dicha deuda, quienes no han brindado su consentimiento informado para ser localizados para tal fin, hecho que no fue demostrado tampoco por la denunciada. Debe quedarle claro a la empresa denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los únicos datos personales que corresponde utilizar para contactar a los deudores para hacer gestión de cobro, son sus **números telefónicos personales (habitación y celular) y correo electrónico de uso personal**, no así, los números telefónicos o correos electrónicos de familiares, lugar de trabajo o terceras personas, se reitera que éstos no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares de esos datos personales, y dicha la práctica de resulta contraria a la referida Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes autoricen su uso y tratamiento, por medio del consentimiento informado respectivo.

Por todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**, no obstante, se tiene por satisfecha la pretensión de la señora (**NOMBRE 1**), toda vez que la denunciada indica en su informe que, a raíz de la presente denuncia, se realizó una revisión de su base de datos, en donde se determinó y estableció como único correo de contacto de la señora (**NOMBRE 1**), su correo personal: (**CORREO 1**), para comunicados en relación con la deuda a su nombre. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**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. (...)*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “**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.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que, a la fecha de contestación de la presente denuncia, solamente cuentan con el correo electrónico ([CORREO 1](#)), para comunicados de la deuda a nombre de la señora (**NOMBRE 1**). 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.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.**
- 2- Se ordena a **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SAN JOSÉ S.A.** suprimir toda la información referente a la señora (**NOMBRE 1**).
- 3- Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.
- 4- De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.
- 5- 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. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García