



**EXPEDIENTE: 182-10-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 88-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:15 horas del 01 de febrero 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 correo electrónico enviado a esta Agencia en fecha 04 de octubre de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A.**, en la cual alega que la entidad denunciada ha enviado correos electrónicos y llamado a su número de celular, realizando gestión de cobro de una deuda a su nombre de hace más de 10 años, que él no ha autorizado a dicha empresa a utilizar estos medios para hacer dicha gestión de cobro, específicamente de un pagaré suscrito con Banco Promérica de una deuda del año 2005, en donde señala que no tiene ninguna información de algún pasivo o deuda pendiente de cobro con ese banco. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **001-2021** de las 08:00 horas del 07 de enero de 2021, esta Agencia previene al denunciante para que presente documento idóneo mediante el cual se acredite que es el titular del número telefónico señalado. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de correo electrónico enviado en fecha 14 de enero de 2021, el denunciante remite recibo telefónico de su número de celular. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **024-2021** de las 13:11 horas del 26 de enero de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITOS 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 17 de febrero de 2021. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 22 de febrero de 2021, 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 12 al 17 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:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número celular (**NÚMERO 1**). (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor (**NOMBRE 1**) recibió llamadas telefónicas de los números de teléfono (**NÚMERO 2**) y (**NÚMERO 3**). (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).



3. Que los números de teléfono (**NÚMERO 2**) y (**NÚMERO 3**) le pertenecen a Gestionadora de Créditos S.J S.A. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).
4. Que el denunciante recibió gestión de cobro de la deuda con Banco Promérica, mediante correo electrónico enviado por Gestionadora de Créditos S.J. S.A. (Visible a folio 04 vuelto del Expediente Administrativo).
5. Que el Gestionadora de Créditos S.J. S.A., adquirió de Banco Promérica, el saldo de la deuda morosa del señor (**NOMBRE 1**), la cual se encuentra judicializada desde el 25 de mayo de 2006, bajo el expediente No. (**EXPEDIENTE 1**). (Visible a folio 13 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 el señor (**NOMBRE 1**), en su escrito de denuncia presentado contra la empresa Gestionadora de Créditos SJ S.A. lo siguiente: “(...)1. Desde **hace más de 10 años** no tengo ninguna deuda o crédito con ninguna institución o empresa comercial. (\*ver nota al final). 2. Gestionadora de Crédito me llama insistentemente a mi celular (prueba 1) y me envía correos (prueba 2) solicitándome “llegar a un arreglo de pago” o bien amenazándome con “aviso de cobro judicial” respecto de documentos de crédito que no existen o bien, están absolutamente prescritos, caducos, y no tienen ningún valor comercial ni legal. 3. Nunca le he dado a Gestionadora mi número celular ni mi correo, pero están constantemente llamándome y enviándome mensajes amenazadores. 4. No he autorizado y no acepto que Gestionadora me llame a mi celular o me envíe correos no solicitados y no autorizados. En el año 2005 sufrí una quiebra financiera y mis tarjetas de crédito fueron despachadas a cobro judicial. Con todas ellas llegué a arreglos de pago y cancelaciones satisfactorias o litigios judiciales. Gestionadora de Crédito pretende cobrarme, **15 años después**, un supuesto pagaré del año 2005, firmado a favor de Banca Promérica, el cual se encuentra absolutamente vencido (o prescrito o caduco), tan es así que he solicitado información a Banca Promérica y no tengo ningún pasivo o adeudo con ellos y mi nombre está limpio de cualquier operación crediticia con ese banco. (...)”. Por tal motivo, solicita se ordene a la denunciada suspender de inmediato las llamadas telefónicas y correo electrónicos con gestiones y amenazas de cobros de una deuda que no existe. 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 llamadas telefónicas ni ha enviado correos electrónicos con amenazas ni avisos de cobro judicial a la denunciante; al efecto, es importante resaltar que **GESTIONADORA** adquirió de **BANCO PROMERICA** (compró) el saldo de la deuda del señor (**NOMBRE 1**) como parte de la compra de cartera morosa, dicha deuda se encuentra judicializada desde el 25 de mayo de 2006, bajo expediente número (**EXPEDIENTE 1**) ante el Juzgado Primero Civil de San José, y no corresponde con una práctica de mi representada realizar algún tipo de cobro administrativo cuando las cuentas se encuentran en trámite ante la autoridad judicial competente, pues esto implica un doble gastos para mi mandante, adicionalmente cabe resaltar que mi representada – cuando realiza cobro administrativo- no hace ningún tipo de advertencia sobre la posible presentación de una demanda de cobro judicial, únicamente se intenta llegar a un arreglo conciliatorio por medio del diálogo y la toma de consciencia de la parte deudora sobre sus



*obligaciones crediticias, en caso de no pago, el proceso se judicializa sin aviso alguno. (...)*”. Más adelante continúa: *“(…) La prueba aportada por el denunciante no puede ser considerada como prueba válida, ya que se trata de aparentes impresiones de pantallazos de supuestas llamadas, y de un supuesto correo electrónico enviado al denunciante, es decir, se trata de copias simples de fácil manipulación y sin ningún tipo de elemento acreditativo de su autenticidad; adicionalmente, no demuestra de ninguna forma que mi mandante haya realizado ninguna llamada telefónica ni haya enviado ningún correo electrónico, en el caso concreto, de conformidad con el numeral 68 del (sic) Reglamento a la Ley No. 8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, correspondía, en su lugar, presentar documentos físicos idóneos que muestren los hechos denunciados. (...)*”. En razón de lo anterior, solicita se declare sin lugar y el archivo de la queda interpuesta contra su representada.

De las pruebas aportadas por el denunciante, se logra demostrar que el señor (**NOMBRE 1**) es el titular del número celular (**NÚMERO 1**). Asimismo, se comprueba que el señor (**NOMBRE 1**) recibió llamadas telefónicas de los números de teléfono (**NÚMERO 2**) y (**NÚMERO 3**) y que dichos números le pertenecen a Gestoradora de Créditos S.J S.A. Lo anterior fue confirmado por esta Agencia mediante llamadas telefónicas realizadas a estos números de teléfono el día 30 de enero de 2023, a las 14:45 y 14:46 horas, en las cuales respondió, en el primer número una contestadora que indica: “Gracias por contactar a Gestoradora de Créditos” y en el segundo respondió un señor que indicó: “Aló buenas tardes, Gestoradora de Créditos”, según consta en Acta de llamada telefónica visible al folio 18 del expediente administrativo. Por otra parte, se tiene como cierto que, efectivamente el denunciante recibió gestión de cobro de la deuda con Banco Promérica, mediante correo electrónico enviado por Gestoradora de Crédito S.J. S.A, tal y como lo demuestra mediante impresión aportada por el denunciante al expediente que rola al folio 04 vuelto. Finalmente, se comprueba del informe presentado por la misma entidad denunciada, que Gestoradora de Crédito S.J. S.A., adquirió de Banco Promérica, el saldo de la deuda morosa del señor (**NOMBRE 1**), la cual se encuentra judicializada desde el 25 de mayo de 2006, bajo el expediente No. (**EXPEDIENTE 1**). Es menester señalar que, no se tiene por válida la manifestación de la denunciada sobre la invalidez de la prueba presentada por el denunciante, esto por cuanto en ningún momento el denunciado presenta prueba alguna para desvirtuar el decir del señor (**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 que rige los procedimientos administrativos, 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 *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. (...)". (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). Con relación a este mismo tema de la prueba, se pronuncia el Código Procesal Civil, en sus artículos 45.1 y 45.2, que a la letra disponen: "**ARTÍCULO 45.- Prueba documental 45.1 Presunción de autenticidad, validez y eficacia de los documentos.** Los documentos públicos y los privados admitidos, tácita o expresamente, se presumen auténticos y válidos mientras no se pruebe lo contrario. Los documentos recibidos o conservados por medios tecnológicos y los que los despachos judiciales emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios gozarán de la validez y eficacia del documento físico original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley. **45.2 Documentos públicos.** Documentos públicos son todos aquellos redactados o extendidos por funcionarios públicos, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones y los calificados con ese carácter por la ley. También, tendrán esa naturaleza los otorgados en el extranjero con ese carácter en virtud de tratados, convenios internacionales o el derecho





*internacional. A falta de norma escrita, tales documentos deben cumplir los requisitos del ordenamiento jurídico donde se hayan otorgado. El documento otorgado por las partes ante un notario hace fe, no solo de la existencia de la convención o disposición para la cual ha sido otorgado, sino aun de los hechos o actos jurídicos anteriores que se relatan en él, en los términos simplemente enunciativos, con tal de que la enunciación se enlace directamente con la convención o disposición principal. Las reproducciones de los documentos tendrán la eficacia probatoria de estos, si el funcionario autorizante certifica la razón de ser copias fieles de los originales. La misma eficacia tendrán las copias simples, cuya autenticidad no haya sido impugnada oportunamente.”. Este tema ha sido ampliamente explicado, razón por la cual no resulta de recibo que la empresa se siga manifestando en ese mismo sentido, pues para esta instancia, este tema está bastamente desarrollado y resuelto. Por otra parte, deseamos referirnos a la manifestación de la entidad denunciada en su informe en donde alega que “(...) es importante resaltar que **GESTIONADORA** adquirió de **BANCO PROMERICA** (compró) el saldo de la deuda del señor **(NOMBRE 1)** como parte de la compra de cartera morosa, dicha deuda se encuentra judicializada desde el 25 de mayo de 2006, bajo expediente número **(EXPEDIENTE 1)** ante el Juzgado Primero Civil de San José, y no corresponde con una práctica de mi representada realizar algún tipo de cobro administrativo cuando las cuentas se encuentran en trámite ante la autoridad judicial competente. (...)”. Al respecto, es menester destacar que, según todo lo fundamentado supra, se tiene que evidentemente esa empresa si efectuó gestión de cobro administrativo de forma ilegítima. Lo anterior por cuanto, la entidad denunciada debe ajustarse a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. El artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, plazo que se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual, además, guarda relación con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra indica: “**Artículo 3. Definiciones. Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. Comportamiento de pago histórico: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)”** (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). Dicho plazo se computa a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, se emite una resolución judicial que declara la prescripción de la deuda o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. Sobre este mismo tema, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) “**IV.- EN CUANTO AL DERECHO AL OLVIDO: (...) Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. La idea es que***



dicho término ocurra una vez transcurridos cuatro años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable. De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.”. (Resolución No. 2011-07937 de 10:28 horas del 17 de junio de 2011). Tal jurisprudencia ha sido reiterada por el Órgano Constitucional, a través de diferentes sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Ahora bien, con relación a la aplicación de la figura del Derecho al Olvido regulada en la Ley No. 8968, se tiene: “**Artículo 6.- Principio de calidad de la información: Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. 1.-Actualidad. Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa.** En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. (...)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento a la citada ley, dispone: “**Artículo 11. Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)**” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Nótese que dicha normativa señala que tal plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición normativa especial que disponga otra cosa. Se **REITERA** a Gestionadora de Créditos SJ S.A, como ya se ha señalado en distintas resoluciones, 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. Por todo lo anteriormente expuesto, se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A.**, debiendo la denunciada suprimir la información y abstenerse de realizar gestión de cobro de la deuda del denunciante, por haber transcurrido a la fecha, más de 15 años desde su judicialización ante el Juzgado Primero Civil de San José.

## 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:



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A.**
- 2- Se ordena a **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** suprimir la información y abstenerse de realizar gestión de cobro de la deuda del denunciante, por haber transcurrido a la fecha, más de 15 años desde su judicialización ante el Juzgado Primero Civil de San José.
- 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- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados 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