



**EXPEDIENTE: 019-02-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 160-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 11:55 horas del 09 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SJ S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 10 de enero de 2020, suscrito por la señora [NOMBRE 1], se presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**. (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°084-2020 de las 08:10 horas del 09 de marzo 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 fue notificada a Gestionadora de Crédito en fecha 30 de abril de 2020. (Visible a folios 16 y 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 06 de mayo de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma de Gestionadora de Créditos SJ S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así den tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°084-2020 supra indicada. (Visible a folios 20 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:** 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 remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 10 de enero de 2020, suscrito por la señora [NOMBRE 1], se presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**. (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).
  - 2- Que Gestionadora de Crédito desde la cuenta [\[CORREO 1\]](#), remitió al lugar de trabajo un correo electrónico donde solicita se le entregue información a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
  - 3- Que al día de presentación del informe de Gestionadora de Créditos, no se registraban a la fecha de presentación del informe, cuentas por cobrar a nombre de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:
  - 1- Que los mensajes de texto presentados como prueba por la señora [NOMBRE 1] dentro del presente expediente, hayan sido remitidos por Gestionadora de Créditos a terceras personas.
  - 2- Que el listado de llamadas aportado por la señora [NOMBRE 1] dentro del presente expediente, sean llamadas realizadas a un tercero.



- 3- Que las supuestas deudas por las que se ha contactado a la señora [NOMBRE 1] se hayan encontrado canceladas o prescritas para el año 2020.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone la denunciante en su escrito que, en el año 2007 tuvo dos tarjetas de crédito, una perteneciente a Citi y otra a Servimas, las cuales fueron canceladas en su totalidad en el año 2008. Indica que después de esto, no volvió a tener tarjetas de estas entidades. Expone que en el año 2019 Gestionadora de Créditos le ha contactado intentando realizar gestión de cobro, a lo que les ha solicitado un estado de cuenta de la supuesta deuda, sin embargo, no obtuvo respuesta. Manifiesta que de parte de Gestionadora de crédito se remitió una notificación a su lugar de trabajo, lo que le ha causado problemas en el mismo.

Por su parte Gestionadora de Créditos señala, que rechaza los hechos ya que no ha realizado llamadas telefónicas a la denunciante, y tampoco ha remitido algún tipo de notificación al lugar de trabajo, indica que ha realizado una revisión en su base de datos y al día de presentación del informe no se registran cuentas por cobrar a nombre de la señora [NOMBRE 1]. Por otra parte, manifiesta que, rechaza la prueba aportada por la denunciante en razón de que se trata de copias simples que no se encuentran debidamente certificadas, ni corresponden a documentos originales. Por lo tanto, solicita se declare sin lugar la presente denuncia.

Del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente desde el correo [\[CORREO 1\]](#), se ha remitido un correo a la cuenta [\[CORREO 2\]](#), donde expresamente se indica: *“Agradezco me puedan entregar esa información a la Sera. [NOMBRE 1]”*, esto visible a folio 08 del Expediente Administrativo, es notorio que el correo que ha remitido Gestionadora de Crédito ha sido a una cuenta de un tercero y además de esto una cuenta institucional del lugar de trabajo de esta tercera persona. Al respecto, esta Agencia ha señalado anteriormente que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobro; en tal sentido, 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. (...)”*. De conformidad con lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta ilógico e improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio.

Se reitera que toda gestión tendiente al cobro únicamente corresponde y debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste, no existe la posibilidad de llamar a terceros toda vez, que para usar datos personales como correo personal o bien números de teléfonos móviles, es necesario que se cuente con el respectivo consentimiento informado por el titular de los datos. Por



lo tanto, evidentemente se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante, el cual es tutelado 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: “**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, 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.*” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

Por otra parte, no se tiene por válida la manifestación de los denunciados con respecto a la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, esto por cuanto en ningún momento los denunciados presentan prueba alguna, para desvirtuar el decir de la denunciante, en esta línea, cabe destacar que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a 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 esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, según lo establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras: “**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 resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”.* (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

Esta Agencia ha tomado en consideración la prueba que rola a folio 08 del Expediente Administrativo, en razón de 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 *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". (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, 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, por ejemplo, que deba ser copia certificada.*

Sin embargo, en vista de que el informe que ha sido rendido por Gestoradora de Crédito tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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). Por lo que debe esta Agencia tener como un hecho probado que dentro de las bases de datos de Gestoradora de Créditos no se registraban a la fecha de presentación del informe, cuentas por cobrar a nombre de la señora [NOMBRE 1].

Por lo anteriormente expuesto, y siendo que es claro que Gestoradora de Crédito remitió un correo desde la cuenta [\[CORREO 1\]](#) a una tercera persona, es que se declara con lugar la presente denuncia, y se ordena a Gestoradora de Créditos que suprima todos los datos personales de la señora [NOMBRE 1] de sus bases de datos si la misma no posee ningún tipo de cuenta por cobrar. Esto debe comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**.

Finalmente es de relevancia indicar a Gestoradora de Crédito que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa por lo que se hace la respectiva instancia al denunciado para que en el tratamiento de los datos personales se tomen en todo momento las



medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N°8968. 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. **NOTIFIQUESE.**

### **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 con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO DE SJ S.A.**
2. Se ordena a Gestionadora de Créditos suprimir todos los datos personales de la señora [NOMBRE 1] de sus bases de datos si la misma no posee ningún tipo de cuenta por cobrar. Esto debe comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES.**
3. 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. 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