



EXPEDIENTE N° 222-12-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 425-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:20 horas del 18 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 15 de diciembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM S.A.** (en adelante Invercom) para que esta Agencia conozca lo que en sus competencias corresponde. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 16 de diciembre de 2020, la Dirección de Apoyo al Consumidor remitió por incompetencia una denuncia del señor **[NOMBRE 1]** contra Invercom, la cual coincide con la denuncia presentada en fecha 15 de diciembre de 2020 ante esta Agencia, por lo que se acumulan en el mismo expediente. (Visible a folios 07 al 12 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución **N°010-2021** de las 08:00 horas del 12 de enero de 2021, 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 20 de enero de 2021. (Visible a folios del 14 y 16 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, vía correo electrónico, en fecha 25 de enero de 2021, 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 17 al 20 del Expediente Administrativo).
5. 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 15 de diciembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM S.A.** (en adelante Invercom) para que esta Agencia conozca lo que en sus competencias corresponde. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el número **[NÚMERO 1]**, pertenece a Invercom. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).



3- Que el señor [NOMBRE 1] al momento de la interposición de la denuncia mantenía una operación en estado de morosidad. (Visible a folio 18 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 [NOMBRE 3] sea colaborador de Invercom.
- 3- Que el formulario de rectificación y/o supresión de datos personales que aporta el señor [NOMBRE 1] haya sido presentado ante Invercom previo a interponer la presente denuncia.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que la empresa Invercom S.A. a través de una persona llamada [NOMBRE 3], ha realizado llamadas a personas que no tienen relación alguna con una operación de crédito que poseía al momento de la denuncia con Davivienda. Indica que han llamado a miembros de su familia para preguntar por su persona. Además, señala que le han contactado en repetidas ocasiones en razón de esta operación en mora.

Por su parte indica Invercom en su informe que, no es cierto que se hayan realizado llamadas de cobro a terceras personas ajenas al denunciante, manifiesta que, a la fecha de interposición de la denuncia, el señor [NOMBRE 1] mantenía una operación en estado de morosidad, por lo cual se le ha intentado localizar en su domicilio o en su lugar de trabajo, lo cual no fue posible, por lo que se limitó a realizar las gestiones cobratorias a través de su teléfono celular y su correo electrónico, lo que resultó infructuoso. Indica que las gestiones de cobro se reducen a contactar directamente al deudor. Expone que los avisos de cobro fueron remitidos al correo [\[CORREO 1\]](#), además de entrega de avisos en su domicilio o lugar de trabajo mediante un aviso de cobro debidamente cerrado. Reitera que no realizó contactos con terceras personas, además de que no existe prueba dentro del expediente administrativo que logre demostrar este hecho, por lo que replica que no realiza gestiones de cobro con terceras personas.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que la misma no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Invercom por contravención a la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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], si bien es cierto se aportan mensajes de texto donde se indica que ha llamado un señor [NOMBRE 3] a otras personas en busca del aquí denunciante, no se desprende sin lugar a dudas que esto realmente haya ocurrido. 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 condición de deudor la Ley de marras, 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.
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 sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **RECUPERADORA DE CRÉDITO INVERCOM S.A.**

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