

EXPEDIENTE: 193-10-2020-DEN

RESOLUCION N° 444-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:30 horas del 22 de mayo 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. Y (NOMBRE 2)**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de octubre de 2020, el señor **(NOMBRE 1)** presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A. y DANIELA SÁNCHEZ**, en la cual alega que la entidad denunciada ha realizado llamadas telefónicas a su hija y a familiares, para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **647-2020** de las 13:20 horas del 02 de diciembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A. y (NOMBRE 2)**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a Gestoradora de Créditos SJ S.A. en fecha 05 de enero de 2021. (Visible a folios 12 al 14 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 05 de enero de 2021, a las 9:30 horas, se intentó notificar dicha resolución a la señora **(NOMBRE 2)**, en la dirección aportada por el denunciante, no obstante, no se logró ubicar a la denunciada, por cuanto señalaron que no la conocen, según lo consignado en el Acta de Notificación que consta en el presente expediente administrativo. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 08 de enero de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor **(NOMBRE 3)**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestoradora de Créditos SJ S.A. (Visible a folios 17 al 26 del Expediente Administrativo).
5. Que a través de Resolución No. **034-2021** de las 09:10 horas del 02 de febrero de 2021, se realiza prevención al denunciante para que señale una nueva dirección física exacta para notificar la resolución del traslado de cargos a la denunciada **(NOMBRE 2)**, además, se solicita indicar el nombre completo de dicha denunciante, con el fin de poder identificar a cada una de las partes denunciadas. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 11 de febrero de 2021. (Visible a folios 27 y 28 del Expediente Administrativo).
6. Al no haberse recibido respuesta alguna por parte del denunciante, sobre la prevención realizada, mediante resolución No. **154-2021** de las 8:55 horas del 18 de mayo de 2021, se ordena archivar el presente procedimiento en lo que corresponde a la denunciada **(NOMBRE 2)**, por el incumplimiento de dicha prevención. Asimismo, se ordena continuar con el procedimiento contra Gestoradora de Créditos S.J. S.A. (Visible a folio 29 del Expediente Administrativo).
7. 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**) tiene una deuda pendiente en cobro judicial con la empresa Gestoradora de Créditos S.J. S.A. (Visible a folios 01 y 18 del Expediente Administrativo).
2. Que el denunciante es el titular del número de celular (**NÚMERO 1**). (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
3. Que el denunciante presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales, en fecha 27 de octubre de 2020, ante la empresa Gestoradora de Créditos S.J. S.A. (Visible a folios 04 frente y vuelto, 18 y 23 frente y vuelto del Expediente Administrativo).
4. Que la denunciada Gestoradora de Créditos S.J. S.A., brindó respuesta al trámite de solicitud de supresión de datos personales del denunciante en fecha 03 de noviembre de 2020. (Visible a folios 18 vuelto y 20 al 23 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como no demostrados los siguientes hechos:

1. Que la empresa Gestoradora de Créditos S.J. S.A., haya realizado llamadas telefónicas a la hija o familiares para hacer gestión de cobro de la deuda del denunciante.
2. Que la entidad denunciada cuente con datos personales de terceros, no relacionados con la deuda del denunciante dentro de su base de datos.

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 S.J. S.A.**, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(...) Los hechos por los cuales expongo dicha denuncia serán: 1. Estoy siendo acosada con llamadas intimidadoras sobre según ellos gestoradora de créditos y cobro de una deuda que no he cancelado y en cobro de intereses de una cuenta expediente judicial No. 1100047211706 que ya cancelé bajo un embargo y rebajo salarial del 15 de marzo de 2012 al 30 septiembre 2018. ¢15532810,00. 2. Además quincenalmente realizaba pagos extras que suman la cantidad de ¢850000. 3. A pesar de múltiples solicitudes no me he otorgan la nota de descargo de la cancelación de la deuda a pesar de que ellos ya retiraron el dinero del juzgado respectivo. 4. Realizan llamadas telefónicas a mi hija y familiares; lo cual ustedes comprenderán que esto está prohibido. (...)”*. Por su parte, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Gestoradora 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 el denunciante, mi representada no ha realizado llamadas telefónicas al denunciante, ni a sus familiares con el objetivo de realizar ningún tipo de gestión de cobro ni comunicación; al efecto mi representada no realiza cobro administrativo, cuando una deuda se encuentra judicializada, en el caso del señor (**NOMBRE 1**), el cobro de la misma se tramita bajo el expediente número (**EXPEDIENTE 1**) ante el Juzgado Segundo de Cobro del Primer Circuito Judicial de San José. Cabe destacar, según consta en expediente administrativo que el señor (**NOMBRE 1**) presentó en fecha 27 de octubre del 2020, Solicitud de Supresión de Datos, y tan solo 3 días después, sea el día 30 de octubre del 2020, presenta la denuncia que nos ocupa, sin permitir que transcurriera el plazo de 5 días hábiles otorgado para cumplir con la solicitud de*



*supresión de datos, es necesario evidenciar que el señor (NOMBRE 1) está planteando dos gestiones por el mismo hecho, sin dar el tiempo para que sea resuelta la primera, en relación a lo anterior es necesario indicar que en fecha 29 de octubre de 2020 mi representada fue notificada sobre la Solicitud de Supresión de Datos antes indicada, dicha solicitud, fue atendida en tiempo y forma por mi representada en fecha 3 de noviembre de 2020, en el escrito presentado se indicó, que la solicitud de supresión se tenía por automáticamente atendida, por cuánto, en la base de datos de la empresa no existen correos electrónicos ni números de contacto de terceras personas relacionadas con el señor (NOMBRE 1), y que que el único dato de contacto disponible es el número celular (NÚMERO 1), que coincide con el aportado por el señor (NOMBRE 1). Respecto a las manifestaciones realizadas por el señor (NOMBRE 1) en relación con el estado de la deuda, no nos vamos a referir, por cuanto el mismo se tramita en la vía judicial bajo expediente número (EXPEDIENTE 1), y corresponde a un asunto ajeno a la competencia de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Se debe considerar que el denunciante no aporta prueba que pueda ser considerada como válida o pertinente, y por ello falla en sustentar adecuadamente su denuncia. Esto por cuanto el numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece la obligación de aportar con la denuncia las necesarias pruebas de cargo. (...)” ... “(...) Se reitera que en la base de datos de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A., no existen números de contacto de terceras personas, y que el único dato disponible es el número (NÚMERO 1), que coincide con el aportado por el señor (NOMBRE 1), por ende, la solicitud de supresión de datos fue automáticamente atendida de forma oportuna. (...)”**. Por tal motivo, solicita Se archive la queja interpuesta en contra de su representada y se declare sin lugar la misma.*

Es importante aclarar al 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, amenaza o intimidación, por parte de la denunciada, ni asuntos relacionados con el proceso de cobro judicial. De considerarlo pertinente, el denunciante deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan, para formular sus pretensiones sobre estos temas. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas al expediente administrativo, se logra demostrar que el señor (NOMBRE 1) tiene una deuda pendiente en cobro judicial con la empresa Gestionadora de Créditos S.J. S.A., según lo manifestado por la misma entidad denunciada en su informe. Asimismo, se comprueba que el denunciante es el titular del número de celular (NÚMERO 1), conforme al comprobante de pago de recibo telefónico aportado al expediente, que rola al folio 05. Además, se constata que el



denunciante presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales, en fecha 27 de octubre de 2020, ante la empresa Gestionadora de Créditos S.J. S.A. y que dicha entidad brindó respuesta al trámite de solicitud de supresión de datos personales del denunciante en fecha 03 de noviembre de 2020, según se observa en correo electrónico y documento adjunto presentado por la denunciada en su informe. Por otra parte, no se logra comprobar por parte del denunciante que la empresa Gestionadora de Créditos S.J. S.A., haya realizado llamadas telefónicas a su hija o familiares para hacer gestión de cobro de la deuda a su nombre, así como tampoco se demuestra que la entidad denunciada cuente con datos personales de terceros, no relacionados con la deuda del denunciante dentro de su base de datos. Al respecto, se aclara al denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba al denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que sobre este particular establecen: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) **g) Las pruebas documentales o pertinentes;** (...) **j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia.** (...). (...) **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.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). 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).

En otro orden de ideas, se tiene que el representante legal de la empresa Gestionadora de Créditos S.J. S.A., ha señalado expresamente en su informe que, dentro de su base de datos no existen números de contacto de terceras personas, que el único dato de contacto disponible es el número de celular (**NÚMERO 1**), que pertenece al señor (**NOMBRE 1**), y que, por tal motivo, la solicitud de supresión de datos personales del denunciante se considera atendida de forma automática y oportuna. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 3**), 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 dicha empresa no cuenta con números de contacto de terceras personas, y que el único dato de contacto disponible dentro de su base de datos, es el número de celular (**NÚMERO 1**), que pertenece al señor (**NOMBRE 1**). Por lo anteriormente expuesto, no es posible declarar con lugar la denuncia interpuesta contra Gestoradora de Créditos S.J. S.A.

Finalmente, es menester realizar una aclaración, con relación a los argumentos de la entidad denunciada, en donde señala: “(...) *al efecto mi representada no realiza cobro administrativo, cuando una deuda se encuentra judicializada (...)*”; sorprende a esta instancia que se realicen tales manifestaciones, pues son **reiteradas** las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos contra esta misma empresa por actuaciones contrarias a la Ley No. 8968, tal y como ha sido declarado mediante distintas resoluciones emitidas por esta Agencia. Razón por la cual, no resultan de recibo tales alegatos, y, por el contrario, se instruye a Gestoradora de Créditos S.J. S.A., a velar porque en el tratamiento de datos personales de las personas en general, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente. 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 **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS S.J. S.A.** y **DANIELA SÁNCHEZ**.
- 2- 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