



EXPEDIENTE N° 172-09-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 446-2023

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José, a las 08:55 horas del 22 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por la señora (**NOMBRE 1**) contra **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia del presente procedimiento de protección de derechos contra **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**, en donde alega que todos los días recibe llamadas del área de cobros de Bac Credomatic, para hacer gestión de cobro de una deuda de su esposo, a su número de teléfono celular y de uso personal, además indica que ya les ha respondido a los gestores de cobro que ese no es el número de su esposo y que actualicen la información, sin embargo las llamadas persisten preguntando por su esposo, lo cual le perjudica en su trabajo, en cuya pretensión solicita: *“-Prohibir a la entidad usar mi número personal para contactar a terceros. -Indemnización por daños y perjuicios.”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. 514-2020 de las 13:42 horas del 07 de octubre de 2020, esta Agencia declaró admisible la denuncia, y ordenó el traslado de cargos a la entidad denunciada, con el fin de brinde el informe respectivo, sobre los hechos denunciados. Dicha resolución fue notificada el denunciado en fecha 14 de octubre de 2020. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito remitido vía correo electrónico en fecha 19 de octubre de 2020, la entidad denunciada presentó el informe requerido, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido. (Visible a folios 14 al 24 del Expediente Administrativo).
4. Que en el presente procedimiento se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I- HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia del presente procedimiento de protección de derechos contra **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**, en donde alega que todos los días recibe llamadas del área de cobros de Bac Credomatic, de una deuda de su esposo, a su número de teléfono celular y de uso personal, además indica que ya les ha respondido a los gestores de cobro que ese no es el número de su esposo y que actualicen la información, sin embargo las llamadas persisten



preguntando por su esposo, lo cual le perjudica en su trabajo, en cuya pretensión solicita: “-Prohibir a la entidad usar mi número personal para contactar a terceros. -Indemnización por daños y perjuicios.”. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2. Que la señora (**NOMBRE 1**), es la titular del número de teléfono celular (**NÚMERO 1**). (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

3. Que la denunciada realizó gestión de cobro del señor (**NOMBRE 2**) (esposo de la denunciante) al número de teléfono de celular de la señora (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 15 vuelto del Expediente Administrativo).

4. Que la entidad denunciada procedió a eliminar el número de teléfono celular (**NÚMERO 1**) a nombre de la denunciante, el cual se encontraba ligado a la cuenta en cobro del señor (**NOMBRE 2**). (Visible a folios 15 vuelto, 16 y 20 del Expediente Administrativo).

II-HECHOS NO PROBADOS: Del análisis de los autos, por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados los siguientes:

1. Que la señora (**NÚMERO 1**), haya presentado de manera formal y previa, solicitud de supresión o eliminación de sus datos personales ante la entidad denunciada.

2. Que la entidad denunciada, cuente con el consentimiento informado por parte de la denunciante, para ligar su número de teléfono celular 8636-5890, a la cuenta pendiente de cobro para contactar a su esposo, el señor (**NOMBRE 2**).

III- SOBRE LAS EXCEPCIONES FORMULADAS POR LA DENUNCIADA: 1. Excepción de falta de derecho y Falta de legitimación ad causam pasiva. Señala el señor (**NOMBRE 3**), con calidades de Apoderado de Credomatic de Costa Rica S.A., que la denuncia presentada no cumple los requerimientos formales contenidos en el artículo 60 del Reglamento a la Ley No. 8968,

Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales: “*Artículo 60. Requisitos de la denuncia. La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) b) Nombre del dueño o responsable o de la base de datos o bien cualquier elemento que permita identificar al denunciado;*”, y que, por tal motivo, la denuncia no cuenta con elementos que permitan verificar que la denuncia interpuesta sea en contra de su representada, ya que en la misma se indica que es contra el Bac Credomatic, y no existe registro alguno en el Registro Público Nacional, de sociedad inscrita con ese nombre. Al respecto, se reitera a dicha entidad, como ya se le ha indicado en otras ocasiones (RES. 531-2022 de las 10:25 horas del 12 de octubre de 2022), que la legitimación pasiva se refiere a la persona o personas contra quienes se interponga la demanda, es decir, quien deba cumplir o hacia quienes se dirijan las consecuencias jurídicas de la pretensión establecida por la parte denunciante. Nótese que la norma señala que debe de indicarse el nombre del dueño o responsable de la base de datos, “*o bien cualquier elemento que permita identificar al denunciado*”; lo anterior en vista de que no todas las bases de datos utilizan como nombre comercial, el mismo de la entidad jurídica a quien pertenecen, y resultaría una carga excesiva para el administrado, solicitarle que indique en forma específica el nombre o razón social de la empresa o institución que pretende denunciar, además, de que nos encontramos ante un procedimiento administrativo sumario, el cual se rige por diferentes principios, entre los que se tiene el de informalismo, que pretende que no existan rigurosidades formales que tiendan a



entorpecer, suspender o paralizar el procedimiento, y que tiene su sustento legal en los numerales 221, 222, 224, 225, 260, 269, 292 y 304 de la Ley General de Administración Pública. En el presente caso, la denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución que está incurriendo en la falta. **BAC-CREDOMATIC** es un nombre comercial, el cual es el utilizado de forma indiferente por sus clientes, y a su entender, es con quien mantienen una relación comercial, pues así se identifican a través de sus acciones de mercadeo, e incluso véase que en la documentación presentada en el informe que rola a folios 15 al 18, tiene inserto un logotipo con dicho nombre comercial, asimismo, se ha visto de otros documentos que constan en otras denuncias, que quienes suscriben los correos por medio de los que se comunican con los clientes o deudores, tienen como nombre de dominio @baccredomatic.cr, en la firma de los mismos consta información de la página web www.baccredomatic.com, y tienen insertos el mismo logo de **BAC-CREDOMATIC**, razones todas que dan como resultado que no sea de recibo tal alegato de la denunciada. Cabe destacar, además, que con ocasión de otras denuncias que constan en esta Agencia, desde el año 2016 a la fecha, 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. **2. Excepción de falta de interés actual:** Alega el denunciando, que opone la excepción de falta de interés actual, toda vez que se aporta Certificación Notarial en la cual consta que el número telefónico (**NÚMERO 1**) perteneciente a la denunciante, solamente está ligado a las cuentas de la señora (**NOMBRE 1**). Como se logra desprender de la denuncia presentada, la denunciante formula como pretensión lo siguiente: “(...) *Prohibir a la entidad usar mi número personal para contactar a terceros. (...)*”. En ese sentido, consta dentro de las pruebas aportadas por **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**, mediante su informe de fecha 19 de octubre de 2020, que, una vez conocida la presente denuncia, procedió a atender la solicitud de supresión del número de teléfono de la denunciante, con relación a la deuda del señor (**NOMBRE 2**), además, se aporta como prueba una captura de pantalla certificada notarialmente (folios 19 y 20), que hace constar que el número (**NÚMERO 1**) solamente se encuentra ligado a la información de la denunciante, derecho que encuentra sustentado en la referida Ley No. 8968, específicamente en su artículo 7, inciso 2, según se transcribe: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. (...) **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.”. En ese sentido, efectivamente se comprueba que, el derecho que se pretende proteger mediante el presente procedimiento de protección de derechos,



ya fue debidamente atendido por la base de datos denunciada, no obstante, evidentemente existió un mal uso y tratamiento de datos personales por parte de la entidad denunciada, según se expondrá de seguido, y, precisamente, en observancia y cumplimiento de los principios y derechos fundamentales y constitucionalmente protegidos, como lo son el derecho a la intimidad y a la autodeterminación informativa, que no resulta procedente declarar con lugar la excepción planteada, por lo que se procede a resolver el presente asunto por el fondo.

III- SOBRE EL FONDO DEL PRESENTE ASUNTO: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su escrito de denuncia de fecha 19 de agosto de 2020, contra **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**, en resumen, que todos los días recibe llamadas del área de cobros de Bac Credomatic, para hacer gestión de cobro de una deuda a nombre de su esposo, a su número de teléfono celular y de uso personal, además, indica que ya les ha respondido a los gestores de cobro que ese no es el número de su esposo y les ha solicitado que actualicen la información, sin embargo las llamadas persisten preguntando por su esposo, lo cual le perjudica en su trabajo, en cuya pretensión solicita expresamente: *“-Prohibir a la entidad usar mi número personal para contactar a terceros. - Indemnización por daños y perjuicios.”*. Por su parte, la entidad denunciada responde en su informe presentado ante esta Agencia en fecha 19 de octubre de 2020, en lo que nos interesa lo siguiente: *“Tercero: Con respecto a lo que indica la señora (**NOMBRE 1**), de estar recibiendo llamadas para cobrarle una obligación que se encuentra pendiente por parte del señor (**NOMBRE 2**) (esposo), procedemos a indicarle a esa autoridad que como consta en la llamada adjunta, la cual fue realizada por el señor (**NOMBRE 2**) el día 16 de marzo del 2020 específicamente en el minuto 21:28 y siguientes, el señor (**NOMBRE 2**) da como medio de contacto el número de teléfono (**NÚMERO 1**), el cual le pertenece a la señora (**NOMBRE 1**), como es evidente mi representada no le ha causado ninguna indefensión a la señora (**NOMBRE 1**), debido a que como mencionamos anteriormente existió consentimiento expresó (sic) por parte del señor (**NOMBRE 2**) para realizar la gestión de cobro al número telefónico (**NÚMERO 1**). Cuarto: Así mismo mi representada aporta una declaración jurada emitida por el área de Canales, donde se evidencia que la señora (**NOMBRE 1**) no ha realizado ninguna gestión solicitando la exclusión del número telefónico (**NÚMERO 1**) de nuestras bases de datos. Quinto: Adicionalmente mi representada procedió a eliminar el número de teléfono (**NÚMERO 1**) a nombre de la señora (**NOMBRE 1**), el cual se encontraba ligado a la cuenta que está pendiente por cancelar del señor (**NOMBRE 2**), esposo de la señora (**NOMBRE 1**). Se aporta como evidencia la pantalla del sistema a nivel interno donde se refleja que el número está ligado únicamente a las cuentas que están a nombre de la señora (**NOMBRE 1**).”*. Finalmente, alega que la prueba documental presentada por la denunciante no cumple con las formalidades requeridas y establecidas en el artículo 295 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, específicamente refiriéndose a las pruebas que aporta sobre reportes de la empresa Claro, las cuales son ilegibles y a su parecer, no son válidas.

En primer lugar, se aclara a la denunciante que, dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre 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 el reconocimiento, ni se hará pronunciamiento alguno sobre la indemnización de daños y perjuicios. De considerarlo pertinente, la denunciante deberá presentarse ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Del análisis de las pruebas y el informe que consta en autos, se puede comprobar que, la señora (**NOMBRE 1**), es la titular del número de teléfono celular (**NÚMERO 1**), según consta en recibo telefónico aportado por ésta al expediente (folio 08). Asimismo, del informe presentado en fecha 19 de octubre de 2020, por la empresa Credomatic de Costa Rica S.A., se logra desprender expresamente que dicha entidad realizó gestión de cobro de una deuda pendiente a nombre del señor (**NOMBRE 2**) (esposo de la denunciante) al número de teléfono de celular (**NÚMERO 1**), perteneciente a la señora (**NOMBRE 1**), ya que el señor (**NOMBRE 2**) así se los solicitó mediante llamada telefónica realizada el día 16 de marzo de 2020, y que, según lo indicado en este mismo informe, la entidad denunciada procedió a eliminar el número de teléfono celular (**NÚMERO 1**) a nombre de la denunciante de su base de datos, el cual se encontraba ligado a la cuenta en cobro del señor (**NOMBRE 2**), una vez que conoció sobre la presente denuncia, lo cual es demostrado mediante una captura de pantalla certificada notarialmente (folios 19 y 20), que hace constar que el número (**NÚMERO 1**) solamente se encuentra ligado a la información de la denunciante.

Por otra parte, no se logra demostrar que la señora (**NOMBRE 1**), haya presentado de manera formal y previa, solicitud de supresión o eliminación de sus datos personales ante la entidad denunciada, ni que la entidad denunciada, cuente con el consentimiento informado por parte de la denunciante, para ligar su número de teléfono celular (**NÚMERO 1**), a la cuenta pendiente de cobro para contactar a su esposo, el señor (**NOMBRE 2**).

Al respecto, es importante destacar 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 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). Asimismo, señala el reglamento a la ley mencionada 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).

Vistos los argumentos de ambas partes, se tiene que efectivamente la empresa denunciada realizó gestión de cobro de la deuda del señor (NOMBRE 2), por medio de llamadas telefónicas realizadas al teléfono celular (NÚMERO 1) que pertenece a la denunciante; siendo que con ello se violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al **Principio de**



Adecuación al Fin, que señala el artículo 6, apartado 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”*, así como del **Principio de consentimiento informado**, ampliamente explicado anteriormente. Lo anterior, porque el número teléfono de la denunciante, no es parte de la información personal necesaria dentro de la relación comercial que existe o existía entre el banco y el deudor, el mismo no puede ser utilizado para realizar gestión de cobro de un tercero, la cual sólo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto, se realice únicamente a los medios de contacto personales del deudor o bien contando con el consentimiento informado de la titular de ese dato, bajo todos los términos señalados supra. No lleva razón la entidad denunciada, cuando indica que no se provocó una violación al derecho de autodeterminación informativa, pues queda claro que la comunicación al teléfono celular de la denunciante sobre la gestión de cobro de su esposo, resulta precisamente en esa violación a su derecho, como ya se dijo, en virtud del principio de adecuación al fin. Debe quedarle claro a la entidad denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los deudores o clientes, son sus números telefónicos (habitación y celular), correo electrónico de uso personal, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, los números telefónicos de familiares, los cuales no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el debido consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de solicitar números telefónicos de referencias, es una acción contraria a la Ley N° 8968, ya que esos son datos personales que pertenecen a sus titulares, por lo que deben ser ellos, quienes los faciliten, por medio del debido consentimiento informado.

Finalmente, respecto a la informalidad e invalidez de las pruebas documentales aportadas por la denunciante, a las cuales se refiere la denunciada en su informe, es importante indicar que las mismas no han sido valoradas por esta instancia, ya que no fue necesario, toda vez que, precisamente de su informe, se extrae claramente que la denunciada incurrió en una acción contraria a lo dispuesto en la normativa vigente, según todo lo expuesto supra. No obstante, es menester señalar que, al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, del artículo 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que 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.”**; como puede observarse, el citado reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter del proceso sumario que conlleva el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 224 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**



subsanan nulidades que son absolutas.”, y sobre lo cual, también 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 en el voto No. 2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). En ese mismo sentido, 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.”. Así las cosas, en virtud de los argumentos expuestos en el desarrollo de la presente resolución, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión de la señora (**NOMBRE 1**).

POR TANTO



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



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 presentada por **(NOMBRE 1)** contra **CREDOMATIC DE COSTA RICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.
2. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de tres 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
PRODHAB

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García