



EXPEDIENTE: 269-11-2021-DEN

RESOLUCION N° 453-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 25 de mayo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 26 de noviembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** cuya pretensión es: *“Eliminar todos mis datos de bases de datos, Detener las llamadas de acoso, Solicitud de carta de prescripción de deuda”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **586-2021**, de las 08:45 horas del 01 de diciembre de 2021, se previene al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al cual presuntamente se envían los mensajes y las llamadas. Dicha resolución se notificó al denunciante en fecha 02 de diciembre de 2021. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 02 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] remite un documento con lo que cumple con lo prevenido mediante resolución N°**586-2021** supra indicada. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N°**620-2021** de las 14:48 horas del 09 de diciembre de 2021, se previene al denunciante a efectos de individualizar a cada una de las partes denunciadas, se solicita aportar el nombre completo de [NOMBRE 2], aportar una dirección física exacta de donde notificar a [NOMBRE 2] la resolución de Admisibilidad y Traslado de Cargos, aportar prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos denunciados en lo que corresponde a [NOMBRE 2] y ajustar sus pretensiones de conformidad con lo establecido por la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 21 de diciembre de 2021. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 06 de enero de 2022, el señor [NOMBRE 1] remite un correo electrónico con el cual pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**620-2021** supra indicada. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que mediante resolución N°**009-2022** de las 12:25 horas del 18 de enero de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Gestionadora de Crédito en fecha 31 de enero de 2022. (Visible a folios 18 y 20 del Expediente Administrativo).
- 7-** Que en fecha 03 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 3] en su condición de Apoderado Generalísimo de Gestionadora de Crédito contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**009-2022** supra indicada. (Visible a folios 21 al 25 del Expediente Administrativo).
- 8-** Que en fecha 08 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 1] remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 26 al 29 del Expediente Administrativo).
- 9-** 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

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:

I- HECHOS PROBADOS: Se tienen como hechos probados:

1. Que el número [NÚMERO 1] pertenece al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
2. Que el número [NÚMERO 2] al momento de presentación de la denuncia pertenecía a Gestoradora de Crédito. (Visible a folio 29 del Expediente Administrativo).
3. Que el número [NÚMERO 3] pertenece a Gestoradora de Créditos. (Visible a folio 30 del Expediente Administrativo).
4. Que el señor [NOMBRE 1] recibió mensajes de texto de parte de Gestoradora de Créditos realizándole gestión por una supuesta deuda. (Visible a folios 05 y 08 del Expediente Administrativo).
5. Que en la base de datos de Gestoradora de Créditos no existen datos personales del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que Gestoradora de Créditos haya remitido mensajes de texto a terceras personas.
2. Que el señor [NOMBRE 1] poseyera una deuda por la cual Gestoradora de Crédito realizara una gestión de cobro en su contra.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que presenta su denuncia por violación a su intimidad, acoso telefónico y acoso mediante mensajes de texto, sobre cargos que le perjudican en su prestigio social y económico, no solo a su persona sino a terceros, basándose en que posee una deuda, indica que quien lo acosa es Gestoradora de Crédito, y un colaborador de esta empresa. Reitera que le llaman por una deuda que posee con Scotiabank, sin embargo, menciona que nunca ha tenido relación comercial con esta entidad. Expone que, de acuerdo con el historial crediticio de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el denunciante no presenta deudas pendientes que afecten la posibilidad de obtener créditos.

Por su parte señala Gestoradora de Crédito en su informe que, ha revisado su base de datos resultando que en la misma no existen números de contacto ni correos electrónicos del señor [NOMBRE 1] o de terceros para realizar cobros en relación con una deuda a cargo del denunciante, así mismo tampoco existe registro de ningún tipo de gestión de cobro dirigido al señor [NOMBRE 1] ni al número telefónico [NÚMERO 1] con el objetivo de localizarlo a él ni a terceras personas, por lo que al tratarse de datos inexistentes en su base de datos, la solicitud de supresión de datos queda atendida, y garantiza que no se ha realizado ni se realizará ningún tipo de llamada al celular del denunciante. Indica que no ha realizado llamadas telefónicas acosadoras al número de teléfono celular del denunciante y tampoco ha remitido correos o mensajes acosadores al mismo, señala que en su base de datos no se reportan cuentas registradas a su nombre, como tampoco se registran sus



medios de contacto. Impugna la prueba aportada por el denunciante, por tratarse de un aparente pantallazo de un número telefónico del que supuestamente lo han llamado, sin que pueda determinarse el número telefónico desde el cual se han recibido las supuestas llamadas, ni quién es el titular del número telefónico del que provienen las llamadas, considera que al tratarse de copias simples de fácil manipulación y sin ningún tipo de elemento acreditativo de autenticidad, por lo que considera que no se pueden tener por probados los hechos descritos por el denunciante.

En primer lugar, debe de aclarársele a ambas partes que, dentro de la presente resolución no se hará referencia a un “acoso cobratorio”, hostigamiento, o deudas esto en razón de que estos temas escapan a las competencias legalmente establecidas de esta Agencia, esto en el artículo 16 de la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** *Son atribuciones de la Prodhab, 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. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. 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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”* Por lo tanto, dentro de la presente resolución solamente se conocerá lo que haga referencia directa a tratamiento de datos personales.

Además, debe de indicársele a Gestionadora de Crédito que no se tiene por válida su manifestación de que la prueba que ha presentado el señor [NOMBRE 1] carece de validez por tratarse de copias simples, se indica que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante con respecto a los mensajes que le han sido remitidos y las llamadas telefónicas, 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 en el voto No.2003-13140: “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).

En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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 la prueba deba ser copia certificada. Además, quien pretenda desvirtuar el decir de su contraparte está obligado a presentar prueba alguna de que lo que dice su adversario es falso, por lo que se le apercibe al denunciado que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrarlo, es decir, que la carga de la prueba le corresponde a ambas partes, si su deseo es desvirtuar el decir o el actuar de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, por lo que no es suficiente el solo decir de los hechos sino que corresponde a cada una de las partes demostrar lo dicho, según lo establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras, específicamente en lo que corresponde a la prueba: “**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). 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).

De la prueba aportada por el denunciante se tiene que ha recibido mensajes de texto de parte de Gestionadora de Crédito, realizándole gestión de cobro por una deuda que desconoce, sin brindarle



mayor explicación; si bien es cierto, al acreedor le asiste el derecho de cobro por las deudas, no se logra demostrar que haya existido algún adeudo del señor [NOMBRE 1] para que se le hayan realizado los contactos vía mensaje de texto y llamada telefónica, por lo tanto, es evidente que no se cuenta con el consentimiento informado del titular del dato personal para que se le realice algún tipo de contacto, la Ley No. 8968 expone en su artículo 5, “**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. Así mismo 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.”.

Revisada que ha sido la prueba aportada por el denunciante, es evidente que Gestoradora de Crédito si intentó realizar una gestión de cobro por alguna supuesta deuda, tema que no se discutirá como se ha indicado supra ya que el mismo escapa de las competencias de esta Agencia, por lo tanto, es claro que se le ha remitido mensajes cobratorios y llamadas al denunciante sin contar con el debido consentimiento informado del mismo, el realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, es una acción que transgrede el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**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, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”(Resaltado no es del original).

Del caso bajo estudio y de las pruebas aportadas a los autos, se logra desprender que se está ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que el denunciante solicita que se suprima todos sus datos personales de sus bases de datos, y siendo que ha manifestado Gestoradora de Créditos en su informe que no constan datos personales del señor [NOMBRE 1], hecho que tiene esta Agencia por probado en razón 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), se tiene por cumplida la pretensión del denunciante en ese sentido. Con respecto a las otras pretensiones del denunciante se rechazan las mismas por escapar de las competencias de esta Agencia.

Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con lugar la denuncia incoada, es de relevancia indicar a Gestionadora 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, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 5, 4, 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.** Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
2. 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