



EXPEDIENTE: 154-08-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 552-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:45 horas del 03 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 28 de agosto de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS** donde ha indicado que el denunciado ha llamado a su trabajo por una supuesta deuda pendiente con Citi y Promerica, y cuya pretensión es: “(...) *elimine todos mis datos personales y/o crediticios de sus bases de datos, además se le prohíba brindar cualquier información personal o crediticia de mi persona (...)*”. (Visible a folios 01 al 32 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°504-2020, de las 12:08 horas del 29 de setiembre 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 estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a Gestoradora de Crédito en fecha 14 de octubre de 2020. (Visible a folio 33 y 35 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 19 de octubre de 2020, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado de Gestoradora de Créditos contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°504-2020 supra indicada. (Visible a folios 43 al 48 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:** De esta manera 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 en la base de datos de Gestoradora de Crédito no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 44 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tienen cómo hechos no probados:
 - 1- Que Gestoradora de Crédito haya contactado a terceras personas en razón de alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].
- III. **SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone la denunciante que desde el año 2016 recibía llamadas y correos por parte del denunciado, esto en relación a una deuda con Citi y Promerica las cuales no puede saldar, señala que en el mes de mayo de 2020 le enviaron un correo amenazante indicado que no van a parar la gestión de cobro hasta que le embarguen e inclusive llamaron a su trabajo y dejaron el mensaje con su jefatura. Manifiesta que en fecha 06 de mayo de 2020 llamaron a su lugar de trabajo y le dejaron un mensaje.



Por su parte indica Gestionadora de Crédito en su informe que, no ha realizado llamadas telefónicas a la denunciante, ni a su lugar de trabajo ni a otros terceros, que tampoco ha enviado ningún tipo de correo o mensaje a la denunciante, ya que no reporta ninguna deuda a nombre de la señora [NOMBRE 1]. Expone que la prueba aportada no puede considerarse cómo válida en razón de que se trata de copias simples que a su parecer son de fácil manipulación. Reitera que al día de presentación del informe no existían datos personales de la denunciante en sus bases de datos.

En primer lugar, debe de aclararse a ambas partes dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, cobro de algún adeudo o bien acoso u hostigamiento telefónico a la titular de la deuda no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Competencias legalmente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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.”.

Con respecto a lo indicado por Gestionadora de Créditos en relación a la validez de la prueba, debe indicarse que no es de recibo el alegato para esta Agencia, ya 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 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), sin embargo, debe de indicarse que tras un análisis de la prueba de la misma se desprende que Gestionadora de Crédito ha realizado varios contactos con la señora [NOMBRE 1] al correo [\[CORREO 1\]](#), por una deuda que la misma reconoce que poseyó en algún momento, la Ley No.8968, 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 marras 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 los contactos de gestión cobratoria a la deudora correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación los contactos constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas o correos electrónicos que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos se desprende que, la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gestionadora de Créditos por infracción a la Ley No.8968, ya que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que el denunciado haya estado remitiendo mensajes de texto a terceras personas, ya que solamente se aporta un pantallazo donde una persona identificada como “[NOMBRE 3]” le menciona a quien presuntamente es la denunciante, esto mediante un chat: “llamar al 4106 3207 con [NOMBRE 4] de Gestionadora que los llame”, lo cual no logra demostrar sin lugar a dudas que el denunciado contacto con terceros por una deuda que la señora [NOMBRE 1] reconoce como suya. Se reitera lo indicado supra, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica claramente, en su artículo 67 los medios de prueba, 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.”.

En ese sentido, es claro que quien discuta cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento y la legislación referida, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.

Tras lo anterior, siendo que no se cuenta con prueba suficiente para demostrar que el denunciado ha transgredido algún derecho contemplado en la Ley No.8968 y su Reglamento de la señora



[NOMBRE 1] es que debe declararse 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 **GESTIONADORA DE CRÉDITOS.**
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