



**EXPEDIENTE: 225-10-2021-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 862-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 14:00 horas del 16 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GESTIONADORA DE CREDITO**.

### **RESULTANDO**

Visto correo electrónico de fecha 25 de junio de 202, procedente de la dirección electrónica [\[correo electrónico 1\]](#), se remite a esta Agencia, Formulario de Protección de Derechos, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** mediante el cual presenta formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CREDITO**, en donde ha indicado lo siguiente: **1-** *“Solicito por favor eliminar de la base de datos de Gestionadora de Crédito mi información personal en especial mi número de celular, ya que desde hace más de 4 años están localizando a una tal [Nombre 2 ] y mi persona no tiene ningún vínculo con ella. Es estresante y molesto estar recibiendo llamadas y mensajes de voz una y otra vez preguntándome por una persona que todo el tiempo les digo que no conozco ni tengo vínculo con ella. Está violando mi privacidad, no respetan mi palabra, dañan mi vivencia cotidiana, mi tranquilidad y mi salud mental. Cabe mencionar que el día 27/09/2021 se les envió a Gestionadora de Crédito el “formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales” al correo nleitonp@gestionadora.co.cr el cual no obtuve respuesta ni acuso de recibido. Asimismo, el día de hoy 11/10/2021 nuevamente obtuve una llamada perdida del número [Número 1] y al devolverla responden con la misma contestadora de Gestionadora de Créditos. Adjunto captura de pantalla de los números de teléfono y fechas de las llamadas de ellos.”* (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).

**2-** Que mediante resolución **N°551-2021** de las 09:20 horas del 09 de noviembre de 2021, se previno a denunciante demostrar mediante documento idóneo quien es el titular del número al que están realizando las llamadas. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 10 de noviembre de 2021. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

**3-** Que en fecha 10 de noviembre del 2021, el señor [Nombre 1] remite vía correo electrónico documentos, con los que cumple con lo ordenado mediante resolución **N°551-2021** supra indicada. (Visible a folio 09 al 12 del Expediente Administrativo).

**4-** Que mediante resolución **N°625-2021** de las 07:58 horas del 10 de diciembre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CREDITO**, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 19 de enero del 2022. (Visible a folio 13 y 14 del Expediente Administrativo).

**5-** Que en fecha 24 de enero de 2022, el señor [Nombre 3], en su condición de apoderado generalísimo de Gestionadora de Créditos SJ Sociedad Anónima responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución **N°625-2021** supra indicada. (Visible a folios 16 al 20 del Expediente Administrativo).



6-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:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que el número telefónico 8487-7069, es de titularidad del denunciante [NOMBRE 1]. (Visible a los folios 10,11 y 12 del Expediente Administrativo).
2. Que, dentro de los archivos y registros de la Gestoradora de Crédito, no se registran operaciones de crédito o gestión de cobro a nombre del denunciante ni al número de teléfono celular indicado. (Visible al folio 20 del Expediente Administrativo).
3. Que el denunciante recibió en más de una ocasión, llamadas telefónicas de los números [número 1] y [número 2]. (Visible a los folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).

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

1. Que el señor [NOMBRE 1], no presentó ante la Gestoradora de Créditos, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales.
2. Que los números telefónicos [número 1] y [número 2], pertenecen a la Gestoradora de Créditos.

**III. SOBRE EL FONDO:** Expone el señor [Nombre 1] en su denuncia que: *“Solicito por favor eliminar de la base de datos de Gestoradora de Crédito mi información personal en especial mi número de celular, ya que desde hace más de 4 años están localizando a una tal [Nombre 2] y mi persona no tiene ningún vínculo con ella. Es estresante y molesto estar recibiendo llamadas y mensajes de voz una y otra vez preguntándome por una persona que todo el tiempo les digo que no conozco ni tengo vínculo con ella. Está violando mi privacidad, no respetan mi palabra, dañan mi vivencia cotidiana, mi tranquilidad y mi salud mental. Cabe mencionar que el día 27/09/2021 se les envió a Gestoradora de Crédito el “formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales” al correo nleitonp@gestionadora.co.cr el cual no obtuve respuesta ni acuso de recibido. Asimismo, el día de hoy 11/10/2021 nuevamente obtuve una llamada perdida del número [Número 1] y al devolverla responden con la misma contestadora de Gestoradora de Créditos. Adjunto captura de pantalla de los números de teléfono y fechas de las llamadas de ellos..”*

Por su parte ha indicado la Gestoradora de Crédito en su informe que: *“(…), se ha revisado la base de datos de la empresa, y no se encuentra registro alguno de ningún tipo de gestión de cobro dirigido a dicho señor ni al número telefónico [número 3] con el objetivo de localizar a terceras personas,*



*adicionalmente tampoco encontramos registros de ninguna solicitud de supresión de datos anterior al presente procedimiento, es decir, al día de hoy no existen en la base de datos de GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A., números de contacto ni correos electrónicos del señor [NOMBRE 1], para realizar cobros en relación con una deuda proveniente de una tercera persona, en consecuencia, por tratarse de datos inexistentes en nuestra base de datos, la solicitud de supresión de datos, queda automáticamente atendida, y garantizamos que no se ha realizado ni se realizará ningún tipo de llamada al número celular 8487-7069.-En consecuencia, por falsos e inexactos se rechazan los hechos denunciados; mi representada no ha realizado llamadas telefónicas acosadoras, al denunciante a su número celular, tampoco ha enviado ningún tipo de correo o mensaje acosador al señor [NOMBRE 1], por cuanto, en las base de datos de GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A. no se reportan cuentas registradas, es decir mi representada no tiene al día de hoy, cuentas por cobrar al señor [NOMBRE 1].”*

En primer lugar, se le informa a GESTIONADORA DE CREDITO que la prueba presentada por el señor [NOMBRE 1], se ha tomado en consideración por parte de esta Agencia, aunque se trate de copias simples, 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 *Ibidem* 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). Siguiendo este 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 comprobado que recibió llamadas telefónicas en más de una ocasión de los números telefónicos [número 1] y [número 2], pero no se logra comprobar que los números telefónicos de donde recibió las llamadas telefónicas, pertenezcan a la parte denunciada; así mismo no existe en autos, documento probatorio que demuestre que el denunciante, presentara ante el denunciado, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales; siendo esto requisito para el trámite en la denuncia, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 60 inciso d), que indica: “**Artículo 60. Requisito de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: a) ...d) Copia de la solicitud del ejercicio de derechos que corresponda, así como copia de los documentos anexos para cada una de las partes...”; no basta con la simple mención del acto, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrar lo que se menciona, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, 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.”. Por lo indicado anteriormente, no puede esta Agencia establecer algún tipo de responsabilidad a la Gestoradora de Crédito por un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante.

Así mismo y en vista de que el informe remitido por Gestoradora de Crédito, tiene carácter de declaración jurada, esto de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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. De igual manera, el reglamento a la Ley señalada 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 que los hechos ahí consignados son reales y por lo tanto se tiene como hecho probado que, al no existir certeza de que los números de teléfono de los cuales se realizaron las llamadas al denunciante correspondan al denunciado y aunado a esto, se comprueba que dentro de los archivos y registros de la Gestoradora de Crédito, no se registran operaciones de crédito o gestiones de cobro a nombre del denunciante, se genera duda en relación a los hechos plateados en la denuncia, al no existir suficiente prueba que demuestre lo contrario. (Visible a lo folios 16 al 20 del Expediente Administrativo).

Después de lo expuesto anteriormente, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos por carecer de prueba suficiente. 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; 2, 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 CREDITO.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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. Adriana Priscilla Jiménez Araya