



EXPEDIENTE: 206-09-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 863-2023

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 CRÉDITOS DE SJ S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito de la Dirección de Apoyo al Consumidor presentado en esta Agencia en fecha 16 de setiembre del 2021, la señora **NOMBRE 1** presentó formal denuncia en contra de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**, en donde ha indicado que: *“resulta que tengo varios días, que me mandan mensajes por teléfono, me envían mensajes por whassaap(sic) y me llaman cobrándome una tarjeta de crédito, yo al principio dije debe ser un error por lo tanto envié un correo a la dirección que viene en un mensaje, explicándole que efectivamente yo debo como 50 mil colones, pero que no creo que este en cobro judicial porque lo utilice en el mes de julio, esa tarjeta tengo tiempos de no usarla, pero en julio si la utilice, pero ya se pago(sic) 10 mil colones primero y luego 70 mil, o sea lo que debo es poco, pero en realidad los mensajes no son para mi porque yo soy Nombre 1 y los mensajes que me llegan son para Nombre 2. ella es mi hija, pero es una adulta a quien ellos pueden contactar(sic). lo que mas me molesta es que primero me llaman y no me preguntan ni el nombre el día 18n (sic) de agosto a las 2:44pm un muchacho me llama y muy prepotente me dice que pague entonces yo le digo porque si apenas tengo un mes de que use la tarjeta y no creo que este morosa, pero el muy grosero con solo que pague ya nadie la molesta,m (sic) entonces le digo esta seguro que es mi tarjeta la que usted necesita que pague, me dice quien es usted, entonces le digo dígame a quien busca usted, entonces me dice a Nombre 2 yo le contesto soy Nombre 1 , y me tiro el teléfono y ni una disculpa pudo exclamar el señor. o sea yo entiende que ella debe pagar y ya lo hablamos, pero yo no soy ni fiadora de ella ni nada por el estilo, como para que me este presionando a mi. si quiere le puedo transmitir un mensaje a ella, pero que me envíen mensajes a mi celular como que fuera yo la deudora es una falta de respeto vivi(sic) unos días de acoso u hostigamiento para la cobranza: conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. no soy quien debe.”* (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2. Que mediante resolución N°443-2021 de las 08:54 horas del 01 de octubre de 2021, se previno a la denunciante: demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al que se han realizado llamadas, por ejemplo, recibo de pago del teléfono o comprobante de compañía que presta el servicio. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 04 de octubre del 2021. (Visible a folios 11 y12 del Expediente Administrativo).

3. Que en fecha 04 de octubre de 2021, la señora Nombre 1 remite vía correo electrónico un documento con el que cumple con lo ordenado mediante resolución N°443-2021 supra indicada. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

4. Que mediante resolución N°449-2021 de las 09:15 horas del 07 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a **GESTIONADORA DE CRÉDITOS DE SJ S.A.**, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 22 de octubre del 2021. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).



5. Que en fecha 27 de octubre de 2021, el señor Nombre 2, en su condición de presidente y apoderado generalísimo de Gestonadora de Crédito de SJ S.A., responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°449-2021 supra indicada. (Visible a folios 19 al 24 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 8731-6812, es de titularidad de la denunciante Ugalde Morales. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
2. Que, en la base de datos de la Gestonadora de Crédito, no se registran vía llamada telefónica, gestiones de cobro asociadas a la denunciante, además se ha certificado que en la base de datos del denunciado, no se encuentra registrado el número de teléfono celular perteneciente a la señora Ugalde Flores. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
3. Que la denunciante recibió en más de una ocasión, llamadas telefónicas del número 4106-5321 y mensajes de texto mediante la plataforma de mensajería WhatsApp, del número número 3 . (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).

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

1. Que la señora Ugalde Morales, no presentó ante la Gestonadora de Créditos, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales.
2. Que los números telefónicos número 3 y 4106-5321, pertenecen a la Gestonadora de Créditos.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora Nombre 1 en su denuncia que: *“resulta que tengo varios días, que me mandan mensajes por teléfono, me envían mensajes por whassaap(sic) y me llaman cobrándome una tarjeta de crédito, yo al principio dije debe ser un error por lo tanto envié un correo a la dirección que viene en un mensaje, explicándole que efectivamente yo debo como 50 mil colones, pero que no creo que este en cobro judicial porque lo utilice en el mes de julio, esa tarjeta tengo tiempos de no usarla, pero en julio si la utilice, pero ya se pago(sic) 10 mil colones primero y luego 70 mil, o sea lo que debo es poco, pero en realidad los mensajes no son para mi porque yo soy Nombre 1 y los mensajes que me llegan son para Nombre 2. ella es mi hija, pero es una adulta a quien ellos pueden contatar(sic). lo que mas me molesta es que primero me llaman y no me preguntan ni el nombre el dia 18n (sic) de agosto a las 2:44pm un muchacho me llama y muy prepotente me dice que pague entonces yo le digo porque si apenas tengo un mes de que use la tarjeta y no creo que este morosa, pero el muy grosero con solo que pague ya nadie la molesta,m (sic) entonces le digo esta seguro que es mi tarjeta la que usted necesita que pague, me dice quien es usted, entonces le digo dígame a quien busca usted, entonces me dice a Karen Flores yo le contesto soy nombre 1, y me tiro el teléfono y ni una disculpa pudo exclamar el*



señor. o sea yo entiendo que ella debe pagar y ya lo hablamos, pero yo no soy ni fiadora de ella ni nada por el estilo, como para que me este presionando a mi. si quiere le puedo transmitir un mensaje a ella, pero que me envíen mensajes a mi celular como que fuera yo la deudora es una falta de respeto vivi(sic) unos días de acoso u hostigamiento para la cobranza: conducta por parte de un acreedor o agente de cobranzas, que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. no soy quien debe.

Por su parte ha indicado la Gestionadora de Crédito en su informe que: *“En el presente caso, la denunciante se queja de un supuesto acoso telefónico a su celular personal número número1 en teoría tendiente a cobrar una deuda que según expresa le pertenece a su hija, para lo que presenta imágenes de: 2 cadenas de supuestos mensajes de texto, 2 cadenas de supuestos mensajes de WhatsApp, y un pantallazo de llamadas telefónicas. En las imágenes relacionadas con los supuestos mensajes de texto y WhatsApp no se identifica a cuál número telefónico fueron supuestamente recibidos los mensajes, y del pantallazo de llamadas telefónicas tampoco se extrae cuál es el número receptor de las mismas, ni quién es el propietario de los números que constan en el supuesto pantallazo de llamada, adicionalmente no se puede garantizar la veracidad de la prueba aportada por cuanto corresponde a copias simples de fácil modificación y manipulación, por ende, carecen de todo valor probatorio debido a que no se adjunta a ellos ninguna certificación notarial, ni ningún medio que certifique la veracidad o autenticidad de su contenido u origen.”*

En primer lugar, se le informa a GESTIONADORA DE CREDITO que la prueba presentada por la señora Ugalde Morales, 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 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). 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor**”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

Así mismo, se les indica a ambas partes que en el 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, cuentas en mora, cobro de algún adeudo, acoso u hostigamiento telefónico, o gestión de cobro al titular de la deuda no se discutirán en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto fundamentado 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.”, 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, actualizadas, 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).*

Del análisis de los autos se puede determinar que de la prueba aportada por la denunciante, se tiene comprobado llamadas telefónicas del número número 2 y mensajes de texto mediante la plataforma de mensajería WhatsApp, del número número 3 , pero no se logra comprobar que los números telefónicos de donde recibió las llamadas telefónicas y recibió los mensajes de texto, tengan como titular 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 tuvieran, 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.

En otro orden de ideas en vista de que el informe que ha sido rendido por la Gestoradora de Crédito tiene carácter de declaración jurada 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. 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 que los hechos ahí consignados son reales y por lo tanto se tiene como hecho probado en la base de datos de la Gestoradora de Crédito no se cuentan con datos personales de la demandante; que no ha



realizado gestión de cobro administrativo a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).

Tras lo anteriormente expuesto 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. **NOTIFÍQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por **NOMBRE 1** contra **BETO LE PRESTA.**
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.