



EXPEDIENTE: 226-10-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 876-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:30 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 el escrito presentado a esta Agencia en fecha 13 de octubre del 2021, mediante el cual se adjunta Formulario de Procedimiento 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-** *“Desde hace aproximadamente 2 mese(sic) recibo llamadas y mensajes de dicha empresa, me coaccionan para que les pague una deuda según ellos de 1, 400, 000 mil colones. Me dicen no saben la entidad a la cual le debo ese dinero, no me dan detalles de la deuda, solo me llaman para amenazarme y me cobran también una tarjeta de crédito que nunca he tenido, y eso les indico, sin embargo, llaman a mi trabajo a cobrar la deuda, y yo nunca le autorice me llamaran al trabajo ni a mi número celular ni a ningún otro medio. La deuda que según ellos tengo es del año 2014, con el banco citi (sic), entidad que no existe, me están cobrando una deuda de forma ilegal que no tengo y de un banco que no está registrado en el país, ni me dan mayores detalles(...) Pido expresamente le prohíban a esa empresa de cobros denunciada, que llame a mi lugar de trabajo o a mi persona o que por cualquier medio que no sea el establecido en la Ley para realizar gestiones ese tipo(...). Pido cese de inmediato las llamadas y mensajes de esta empresa a mi celular(...). Pido tutelar mis datos debidamente en este caso para que no vuelva a repetirse esta situación con esa empresa denunciada ”.* (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N°472-2021 de las 10:37 horas del 14 de octubre del 2021, se previno a denunciante aportar copia fotostática de la cédula y además presentar la copia que refiere “aviso de cobro judicial” nuevamente, ya que la presentada no posibilita su lectura, o bien cualquier otra prueba, que pueda fundamentar los hechos denunciados. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 15 de octubre de 2021. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 21 de octubre del 2021, el señor [NOMBRE 1], entrega a esta Agencia, documentos con los que cumple con lo ordenado mediante resolución N°472-2021 supra indicada. (Visible a folios 08 al 13 del Expediente Administrativo).

4- Que mediante resolución N°624-2021 de las 07:48 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 folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).

5- Que en fecha 24 de enero de 2022, el señor [nombre 3], en su condición de apoderado generalísimo de Gestoradora de Créditos SJ Sociedad Anónima responde el traslado de cargos,



cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°624-2021 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 señor [NOMBRE 1], recibió correo electrónico, informando sobre **Aviso de Cobro Judicial Por su cuenta Originada de Banco CITI** (subrayada o y negrita son del original), de la dirección [CORREO 1]. (Visible a los folios 10,11 y 12 del Expediente Administrativo).
2. Que, el señor [NOMBRE 1], recibió AVISO DE COBRO JUDICIAL, emitido por el denunciado. (Visible a los folios 10,11 y 12 del Expediente Administrativo).
3. Que, en el informe de respuesta a traslado de cargos por parte de la Gestoradora de Crédito, el mismo se refiere a una persona que no es el denunciante del presente proceso. (Visible al folios 17 al 21 del Expediente Administrativo).

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

1. Que la Gestoradora de Créditos, no presenta informe donde se refiera al señor [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO: Expone el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que: *Desde hace aproximadamente 2 mese(sic) recibo llamadas y mensajes de dicha empresa, me coaccionan para que les pague una deuda según ellos de 1, 400, 000 mil colones. Me dicen no saben la entidad a la cual le debo ese dinero, no me dan detalles de la deuda, solo me llaman para amenazarme y me cobran también una tarjeta de crédito que nunca he tenido, y eso les indico, sin embargo, llaman a mi trabajo a cobrar la deuda, y yo nunca le autoricé me llamaran al trabajo ni a mi número celular ni a ningún otro medio. La deuda que según ellos tengo es del año 2014, con el banco citi (sic), entidad que no existe, me están cobrando una deuda de forma ilegal que no tengo y de un banco que no está registrado en el país, ni me dan mayores detalles(...). Pido expresamente le prohíban a esa empresa de cobros denunciada, que llame a mi lugar de trabajo o a mi persona o que por cualquier medio que no sea el establecido en la Ley para realizar gestiones ese tipo(...). Pido cese de inmediato las llamadas y mensajes de esta empresa a mi celular(...). Pido tutelar mis datos debidamente en este caso para que no vuelva a repetirse esta situación con esa empresa denunciada ”.*



Por su parte y debido a que en informe brindado por la Gestoradora de Crédito, no corresponde al denunciante del proceso, **por estar mencionando en el mismo al señor [NOMBRE 2], siendo que el denunciante del proceso actual es el señor [NOMBRE 1];** el mismo no se tomado en cuenta como prueba para resolver en la presente resolución.

De la prueba aportada por el denunciante, se tiene comprobado que el señor [NOMBRE 1], recibió correos electrónicos y avisos referentes a un “AVISO DE COBRO JUDICIAL”, emitido por la Gestoradora de Crédito, relacionados a una supuesta deuda que mantiene el denunciante ante el Banco Citi; 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 la totalidad 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 no se será valorado en el presente procedimiento, es importante mencionar que de haber sido valorado como prueba, el mismo hubiera tenido 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), de igual manera el informe remitido por Gestionadora de Crédito, se mantiene incluido en autos (Visible a lo folios 17 al 21 del Expediente Administrativo).

Después de lo expuesto anteriormente, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 2, 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 CREDITO.**
2. Se le ordena a **GESTIONADORA DE CREDITO** proceder con lo solicitado por el señor **[NOMBRE 1]**, lo cual deberá ser notificado al denunciante al correo [\[correo 2\]](#), con el estricto señalamiento que el mencionado correo electrónico solamente será utilizado para comunicar que se procedió con lo ordenado, y a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES.**
3. De conformidad con el artículo 25 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe únicamente el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 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

Elaborado: Licda. Adriana Priscilla Jiménez Araya