



EXPEDIENTE N° 077-04-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 992-2023

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:50 horas del 17 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por[NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A. (en adelante Gestionadora de Crédito).**

### RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado a esta Agencia en fecha 28 de abril de 2023, suscrito por el señor[NOMBRE 1] se presentó una denuncia en contra de **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, donde la denunciante ha indicado: *“En fecha 05 de marzo de 2023, hice llegar mediante correo electrónico a un colaborador representante de GESTIONADORA DE CRÉDITOS S J S.A., mi solicitud para suprimir mi información diciendo textualmente que: (...) SOLICITO A GESTIONADORA DE CRÉDITOS S J S.A SUPRIMIR LAS REFERENCIAS NEGATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE OBLIGACIONES DINERARIAS ante Superintendencia General de Entidades Financieras y los buró de crédito en general (...) contactarme únicamente a mi persona al número telefónico [NÚMERO] y correo [CORREO], no autorizo contactar a NINGÚN FAMILIAR o MI TRABAJO. (...) Pero al día de hoy no recibo respuesta por parte de dicha empresa, por lo anterior solicito respetuosamente, su autoridad le ordene a dicha empresa suprimir mi información (...)”*, y cuya pretensión es: *“Que la empresa ratifique y suprima mis datos personales según lo solicitado (...)”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°380-2023, de las 08:28 horas del 15 de mayo de 2023, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Gestionadora de Crédito. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 16 de mayo de 2023. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento remitido a esta Agencia vía correo electrónico, en fecha 19 de mayo de 2023, el señor Carlos Alberto Valenciano Camer, apoderado generalísimo de Gestionadora de Créditos de SJ S.A., responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°380-2023 supra citada. (Visible a folios 10 al 13 del Expediente Administrativo).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y se han observado las prescripciones de Ley.

### CONSIDERANDO

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que en fecha 05 de marzo de 2023 el señor [NOMBRE 1] remite una solicitud de supresión de datos a Gestionadora de Crédito al correo [CORREO]. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en la base de datos de Gestionadora de Crédito no constan datos del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).



**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Ha indicado el señor [NOMBRE 1] que: *“En fecha 05 de marzo de 2023, hice llegar mediante correo electrónico a un colaborador representante de GESTIONADORA DE CRÉDITOS S J S.A., mi solicitud para suprimir mi información diciendo textualmente que: (...) SOLICITO A GESTIONADORA DE CRÉDITOS S J S.A SUPRIMIR LAS REFERENCIAS NEGATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE OBLIGACIONES DINERARIAS ante Superintendencia General de Entidades Financieras y los buró de crédito en general (...) contactarme únicamente a mi persona al número telefónico [NÚMERO] y correo [CORREO], no autorizo contactar a NINGÚN FAMILIAR o MI TRABAJO. (...) Pero al día de hoy no recibo respuesta por parte de dicha empresa, por lo anterior solicito respetuosamente, su autoridad le ordene a dicha empresa suprimir mi información (...)”*

Por su parte indicó Gestionadora de Créditos que: *“(...) Refiere el señor [NOMBRE 1] que remitió a mi representada una la solicitud de supresión de datos personales, por medio del correo electrónico de una colaboradora, en relación con lo cual, es importante destacar que -según se desprende de la personería jurídica de mi representada que se aporta con el presente memorial-, el domicilio social de mi representada se ubica en San José, San Rafael de Escazú, de la rotonda de Multiplaza 200 metros norte y 100 metros este, último edificio al lado derecho. Así las cosas, es evidente que la solicitud de supresión de datos NO fue remitida al domicilio social de mi representada, ni a ningún otro medio autorizado o destinado a recibir este tipo de comunicaciones. Ante la denuncia presentada por el señor [NOMBRE 1], se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de la base de datos de mi representada, resultando que a la fecha el señor [NOMBRE 1] no tiene deudas ni relaciones crediticias activas con mi representada, en consecuencia con lo anterior, en la base de datos de GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ S.A. no se reportan cuentas activas registradas a nombre del solicitante, es decir, mi representada no tiene al día de hoy, cuentas por cobrar al señor [NOMBRE 1]. Respecto a la solicitud de supresión de las referencias negativas por incumplimiento de pago de obligaciones dinerarias ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y Buros de Crédito en general, se ha de considerar que mi representada no es una entidad financiera que se encuentre supervisada por la SUGEF, por lo tanto, no se remite ningún tipo de referencia negativa ante esa entidad o a los distintos buros crediticios, motivo por el cual mi mandante no se encuentra legitimada para cumplir con la solicitud planteada por el señor [NOMBRE 1], siendo que estas entidades se alimentan de la información remitida por las instituciones que si se encuentran supervisadas y además de otras fuentes de información, como lo es el Poder Judicial, por lo que esa supresión de referencias negativas no le corresponde a mi representada. Sobre la pretensión del denunciante: La pretensión de suprimir la información personal del denunciante de la base de datos y no transmitirla a un tercero, queda automáticamente atendida, a la fecha no existe en la base de datos de mi representada, números de contacto, ni correos electrónicos personales o del lugar de trabajo del señor [NOMBRE 1] o de terceras personas, para realizar cobros a cargo del señor [NOMBRE 1]. (...)”*

Analizadas las pruebas con las que se cuentan, se tiene que el señor [NOMBRE 1] remitió una solicitud de supresión de datos personales a Gestionadora de Crédito al correo electrónico [CORREO], y no recibió respuesta en el plazo señalado por el artículo 7 de la Ley No.8968 de



Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. (...)” (Resaltado no es del original).

Con respecto al decir de Gestionadora de Créditos de que la solicitud del señor [NOMBRE 1] no fue realizado en su domicilio social, ha señalado el Reglamento a la Ley No.8968: “**Artículo 16. Medios y formas para el ejercicio de los derechos.** El responsable, deberá poner a disposición del titular, los medios y formas simplificados de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes para facilitar a los titulares el ejercicio de sus derechos.”. Por lo tanto, el alegato esgrimido por el denunciado para no proceder con lo solicitado no se tiene por válido, ya que como se desprende de la normativa debe existir un medio de comunicación sea electrónica o el que considere pertinente para facilitar al titular de los datos personales poder ejercer los derechos otorgados por la norma. Es deber del responsable de la base de datos brindar una respuesta dentro del plazo de Ley supra indicado, esto, además, se fundamenta en el artículo 20 del Reglamento a la Ley de Marras que señala: “**Artículo 20. Respuesta por parte del responsable.** En todos los casos, el responsable deberá dar respuesta a las solicitudes que reciba del titular, con independencia de que figuren o no datos personales de éste en sus bases de datos, de conformidad con el plazo establecido en la Ley y este Reglamento. La respuesta del responsable al titular, deberá referirse sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aún cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales, y deberá presentarse en un formato legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de uso de códigos, siglas o claves se deberán proporcionar los significados correspondientes. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aún cuando se vinculen con el titular solicitante.”. Por lo tanto, al indicarse la frase en todos los casos en el artículo citado, es claro que siempre debe de brindarse una respuesta, así sea con la indicación de que no constan datos personales de la persona solicitante en su base de datos.

Finalmente, siendo que en su informe Gestionadora de Crédito ha indicado que en su base de datos no constan datos personales del señor [NOMBRE 1], hecho que debe de tenerse por probado en razón de que el informe rendido por el denunciado ha sido bajo 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), es que debe tenerse por cumplida la



pretensión del denunciante en cuanto a la solicitud de que no consten sus datos personales en la base de datos de Gestionadora de Crédito.

Con respecto a la solicitud de indemnización realizada por el señor [NOMBRE 1] se indica que la misma no resulta procedente, ya que la ley no prevé que pueda esta Agencia condenar al denunciado al pago de tales conceptos, por lo que en caso de que así lo considere, deberá la denunciante acudir a la vía judicial que corresponda.

Así las cosas, 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, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara parcialmente con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO SJ S.A.**, teniendo por cumplida la pretensión del denunciante en cuanto a la solicitud de que no consten sus datos personales en la base de datos de Gestionadora de Crédito.
- 2- Se rechaza la pretensión de indemnización realizada por el señor [NOMBRE 1].
- 3- 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