



EXPEDIENTE N° 016-01-2022-DEN

RESOLUCIÓN N° 993-2023

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:40 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.**

### RESULTANDO

- 1- Que mediante presentado en esta Agencia en fecha 31 de enero de 2022, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, donde ha manifestado que: *“Tengo años intercambiando información con estas personas por correo electrónico a cauda de una deuda adquirida por mi persona con la empresa Coopeservidores, hace más de 18 años. Ellos están solicitando que cancele una suma cuatro o cinco veces mayor a la adeudada (...) no hemos llegado a ningún acuerdo (...) desde el pasado mes de diciembre, están enviando mensajes vía watsapp a familiares (...) a compañeros de trabajo (...)”*, y cuya pretensión es: *“(...)Solicito que cesen de manera INMEDIATA los mensjaes a los watsapp de personas que labora en la misma empresa que yo (...) Solicito que eliminen los datos sobre mi persona (...)”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante la resolución N°086-2022 de las 11:47 horas del 10 de febrero de 2022, se previene a la denunciante presentar la documentación que respalde la solicitud de eliminación de datos personales y aportar dirección física exacta en donde notificar al denunciado. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 14 de febrero de 2022. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 22 de febrero de 2022 la señora [NOMBRE 1] remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°086-2022 supra indicada. (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°129-2022 de las 12:45 horas del 28 de febrero de 2022, se le previene a la señora [NOMBRE 1] aportar la fecha de recibido de la solicitud de eliminación por parte del denunciado. Dicha resolución se notificó en fecha 01 de marzo de 2022. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 01 de marzo de 2022, la señora [NOMBRE 1] remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante la resolución N°129-2022 supra indicada. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en fecha 28 de febrero de 2022, Gestionadora de Crédito remite la respuesta a la solicitud de supresión de datos personales con copia a esta Agencia. (Visible a folios 16 al 20 del expediente Administrativo).
- 7- Que mediante resolución N°253-2022 de las 08:30 horas del 17 de junio de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Gestionadora de Crédito. Dicha resolución fue notificada en fecha 23 de junio de 2022. (Visible a folios 21 al 23 del Expediente Administrativo).
- 8- Que en fecha 28 de junio de 2022, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo de Gestionadora de Crédito contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°253-2022 supra indicad. (Visible a folios 24 al 28 del Expediente Administrativo).



9- 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:** Se tienen como hechos probados:

1. Que la señora [NOMBRE 1] presentó una solicitud de supresión de datos personales frente a Gestoradora de Crédito. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
2. Que Gestoradora de Crédito respondió la solicitud de supresión de la señora [NOMBRE 1] en fecha 28 de febrero de 2022. (Visible a folios 16 y 17 del Expediente Administrativo).
3. Que en la base de datos de Gestoradora de Crédito no constan datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 25 del Expediente Administrativo).
4. Que el número [NÚMERO] corresponde a Gesel Abogados. (Visible a folio 25 vuelto).

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

1. Que los mensajes de texto que han sido remitidos a terceras personas en razón de alguna deuda de la señora [NOMBRE 1], hayan sido enviados por Gestoradora de Crédito.

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta la señora [NOMBRE 1]: *“Tengo años intercambiando información con estas personas por correo electrónico a cauda de una deuda adquirida por mi persona con la empresa Coopeservidores, hace más de 18 años. Ellos están solicitando que cancele una suma cuatro o cinco veces mayor a la adeudada (...) no hemos llegado a ningún acuerdo (...) desde el pasado mes de diciembre, están enviando mensajes vía whatsapp a familiares (...) a compañeros de trabajo (...)”*.

Por su parte ha indicado Gestoradora de Crédito en su informe que: *“(...) se ha revisado la base de datos de mi representada, resultando que en la misma no existen números de contacto ni correos electrónicos de la señora [NOMBRE 1] o de terceras personas -para realizar cobros en relación con una deuda a cargo de la señora [NOMBRE 1]; tampoco existe registro de ningún tipo de gestión de cobro dirigida a la señora [NOMBRE 1] ni al número telefónico [NÚMERO] o al correo electrónico [CORREO], con el objetivo de localizarla ni a ella ni a terceras personas-, así las cosas, por tratarse de datos inexistentes en nuestra base de datos, la solicitud de supresión de datos, queda automáticamente atendida y por nuestra parte, garantizamos que no se ha realizado ni se realizará ningún tipo de llamada al número celular telefónico [NÚMERO] o al correo electrónico [CORREO], como fue debidamente atendida en la solicitud de supresión de datos que fue contestada a todas las partes el día 28 de febrero de 2022.- Por falsos e inexactos se rechazan los hechos denunciados; mi representada no ha realizado llamadas telefónicas acosadoras, a la denunciante a su número telefónico, tampoco ha enviado ningún tipo de correo o mensaje acosador a terceras personas, sean familiares o compañeros de trabajo de la señora [NOMBRE 1], por cuanto, en las base de datos de **GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ SOCIEDAD ANÓNIMA** no se reportan cuentas registradas a su nombre, como tampoco se registran sus medios de contacto, es decir mi representada no tiene al día de hoy, cuentas por cobrar a la señora*



*[NOMBRE 1]. Por otra parte, se debe tomar en consideración los hechos manifestados por la señora [NOMBRE 1] cuando indica que las llamadas y mensajes que ha recibido corresponde a una deuda con la empresa Coopeservidores, en virtud de lo anterior; es de suma importancia indicar que dentro del flujo comercial de mi representada no se encuentra registrada la empresa que indica la señora [NOMBRE 1], por lo que GESTIONADORA DE CRÉDITOS SJ SOCIEDAD ANÓNIMA no tiene ningún (sic) tipo de relación comercial con la empresa Coopeservidores; además el número telefónico que se encuentra relacionado en su denuncia, a saber [NÚMERO] no pertenecen a mi representada, por lo que procedimos a marcar dichos números, dando como resultado que del número telefónico [NÚMERO] respondieron de **GESEL ABOGADOS**, firma que no tiene relación alguna con mi representada, y tampoco contamos con un colaborador activo que se llame [NOMBRE 3]. Lo anterior, viene a evidenciar que las eventuales llamadas no han sido realizadas desde números telefónicos de mi representada, ni por un colaborador de esta empresa, obedeciendo la denuncia y el traslado a una confusión, pues como antes se indicó, las llamadas realizadas al número telefónico reportado, han sido respondidas por **GESEL ABOGADOS**, firma ajena a mi representada, esto según se indicó en la respuesta de la solicitud de supresión de datos que consta en autos de fecha 28 de febrero de 2022.(...)*”.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que de la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Gestoradora de Crédito por tratamiento inadecuado a sus datos personales o de terceras personas, si bien es cierto la señora [NOMBRE 1] aporta una serie de mensajes de texto donde se nota que se ha realizado gestión de cobro a terceros por alguna deuda suya, no se desprende de los mismos que estos hayan sido enviados por el aquí denunciado. El Reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, 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.”. 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). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **irrefutable** que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado. La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 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). Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin 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, 8, 11, 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 CRÉDITO.**
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