



EXPEDIENTE: 076-07-2018-DEN

RESOLUCION N° 184-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 07:30 horas del 25 de julio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de julio de 2018, la señora [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *"...pido se elimine las visitas a mi trabajo y llamadas a ese lugar y solamente se me contacte a mi celular o a mi correo electrónico"*
2. Que mediante resolución N° **007-2019** de las 08:00 horas del 11 de enero de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el denunciado presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

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

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de julio del 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *"...pido se elimine las visitas a mi trabajo y llamadas a ese lugar y solamente se me contacte a mi celular o a mi correo electrónico"* (Visible a folio 01 al 05 del Expediente Administrativo N° **076-07-2018-DEN**)
2. Que existen datos personales de la señora [NOMBRE 1], que la empresa **INSTACREDIT S.A.**, está realizando acciones de cobro contra la denunciante realizando llamadas a los medios telefónicos de su trabajo, así como realizando cobros en el sitio. (Visible a folios del 01 al 05 del Expediente Administrativo).
3. Que la señora [NOMBRE 1] solicitó a la empresa **INSTACREDIT S.A.**, la eliminación de los datos relacionados con su lugar de trabajo, conservándose solo sus datos personales de conformidad con lo establecido en la Ley N° 8968. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).

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



III. SOBRE EL FONDO: Es de relevancia indicar que mediante resolución N° 007-2019 de las ocho horas del 11 de enero de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, el cual fue debidamente notificado en las oficinas de INSTACREDIT S.A., el día 25 de enero del año en curso, recibido por Jennifer Calderón Ramírez, dicha resolución indica literalmente: “...se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados. Se recuerda que este es un procedimiento administrativo especial por lo que las manifestaciones realizadas en el informe se considerarán dadas **bajo fe de juramento**; no tiene previsto la realización de audiencias orales, por lo que la prueba testimonial debe adjuntarse al informe mediante declaración jurada debidamente autenticada (artículo 68 inciso c) del Reglamento) y la omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tenga por ciertos los hechos acusados...” (El subrayado no corresponde al original). Siendo que el informe rendido por el señor Gabriel Sragovicz Guterman, en su condición de apoderado generalísimo de dicha empresa, fue presentado en nuestras oficinas hasta el día 01 de febrero de 2019, no se cumplió con el plazo establecido en el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y **resulta extemporáneo**, siendo que trascurrieron más de los tres días hábiles establecidos.

No obstante, lo indicado con anterioridad, considera esta autoridad necesaria referirse sobre el fondo en los siguientes términos:

Que el escrito antes mencionado indica: “...no es cierto que personeros de la empresa Instacredit S.A. realicen llamadas de cobro a terceras personas para cobrarle o dejar mensajes sobre la deuda que ella mantienen con mi representada, tampoco que se le envíen cartas de cobro a la empresa o que se le visita en la empresa donde ella trabaja para llevar cobro de su cuenta. La denunciante indica que se llama a la empresa donde labora y se le realizan visitas a dicho trabajo, pero solamente lo dice, no lo demuestra, no aporta pruebas de que se llame o se visite a dicho trabajo...En cuanto a la carta de Notificación Pre-judicial que aporta es una carta que se le entrega a ella de manera personal, no fue enviada por fax, ni entregada en manos de terceras personas, no existe reporte de fax que se observe que dicho documento ingresó por ese medio...En cuanto al documento suscrito por el señor Randall Azofeifa Barrientos en su condición de gerente de recursos humanos de la empresa denominada Konectiva Latam S.A., donde indica que personal de nuestra representada hace llamadas telefónicas para cobrar una deuda de la señora [NOMBRE 1] y además que se visitan sus oficinas para hacer gestión de cobro, debemos de manifestar que una vez más intentan culpar a mi representada y a su personal de algo que no practica, tómese nota nuevamente que siguen manifestando lo que quieren en un escrito pero no lo demuestran, no hay documentos de prueba que aporten a este expediente conformen o se pueda probar lo que aquí denuncian...”

Así las cosas, es de relevancia señalar que cuando una persona tiene una relación crediticia con una entidad, esta última debe de apegarse al principio de autodeterminación informativa,



ya que el mismo se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala:

Artículo 24.- *Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)*

Es por ello desde la Ley de Protección de la Persona Frente al Uso de sus Datos Personales, **Ley N° 8968**, establece en sus artículos 1, 3 y 4 lo siguiente:

Artículo 1.- Objetivo y fin

Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respectoa sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. (El subrayado no corresponde a lo personal)

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. (El subrayado no corresponde a lo personal)

Para recolectar datos personales es de gran relevación tener claro que el principio de calidad de la información es fundamental, así señala el artículo 6 de la Ley N° 8968:

Artículo 6.- Principio de calidad de la información

Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados.



1.- Actualidad

Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular.

2. Veracidad

Los datos de carácter personal deberán ser veraces.

La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita.

3.- Exactitud

Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.

Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

4.- Adecuación al fin

Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.

No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley.

Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.

Otro aspecto relevante en el manejo de datos personales, es el derecho de acceso a la información, o sea que el titular de los datos pueda saber para que se obtienen sus datos, pero



de igual forma solicitar la rectificación o supresión de los mismos, así se puede visualizar del artículo 21 y 22 del Reglamento a la Ley N° 8968.

Artículo 21. Derecho de acceso a la información. *El titular tiene derecho a obtener del responsable, la información relacionada con sus datos personales, entre ellos lo relativo a las condiciones, finalidad y generalidades de su tratamiento.*

Podrá realizar las consultas de información a la base de datos, con un intervalo mínimo de seis meses, salvo que de manera fundamentada el titular exprese al responsable de la base de datos sus motivos y pruebas, por los cuales considera existe una vulneración de sus derechos protegidos en la Ley y el presente Reglamento. En caso de que el responsable de la base de datos considere que los motivos no son de recibo y existiera la posibilidad de un uso abusivo de ese derecho, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, elevará el asunto ante la PRODHAB, quien resolverá, en definitiva, dentro del plazo de diez días hábiles, a partir de la recepción de dicha gestión.

El responsable, deberá evacuar la consulta de información dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

Artículo 22. Negativa por parte del responsable. *El responsable que niegue el ejercicio de cualquier gestión del titular, deberá justificar por escrito su respuesta. Si el titular lo considera pertinente, podrá acudir ante la Agencia conforme el Capítulo VII "De la Protección de Derechos ante la Agencia" de este Reglamento.*

La protección de datos personales es un derecho fundamental de los ciudadanos, por lo que radica en este respecto, que se cumpla con las solicitudes de los titulares de datos, para que no se vean afectados los derechos que les asisten, que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales cumplan con lo estipulado en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, con respecto a los protocolos de actuación, que se establezcan los pasos que se deben seguir para el manejo de datos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); con los mismos la entidad contará con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley que sustente su actuar.

Artículo 12.- Protocolos de actuación

Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley.



Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo.

La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.

Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.

Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual *deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente:*

- a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;*
- b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;*
- c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;*
- d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.*
- e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.*
- f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.*

Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.

Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados (quien debe de atender las solicitudes de titulares de la información), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se puede publicar, trasferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.



Por lo que es un deber de las empresas crediticias que están facultadas en razón de la relación que mantienen con sus clientes, de solicitar un número telefónico personal del mismo o bien su correo electrónico; sin embargo, es claro que los números telefónicos de familiares, amigos y sitios de trabajo no son datos que pertenezcan al sujeto con el que se está formando la relación de crédito, por lo que ni éste tendría facultad para dar datos de esta índole a la empresa con la que está formulando la relación, los mismo son datos que pertenecen a terceros o bien a entidades, que no pueden ser usados sin la autorización respetiva.

Los únicos datos personales con los que puede contar una entidad en sus bases de datos, son aquellos que le han sido aportados por sus titulares, y por medio del correspondiente consentimiento informado, por ello cuando se solicite la eliminación, les compete cumplir con la solicitud realizada; si bien en el presente caso la denunciante mantiene una deuda con esa entidad, nada faculta a la misma para realizar llamadas a familiares, a terceros ajenos a la deuda, o bien a su lugar de trabajo, como lo señala el señor Sragovicz Guterman apoderado de **INSTACREDIT S.A.**, si la señora [NOMBRE 1] no aporta un registro de llamadas que pruebe su decir, dicha empresa tampoco aporta elementos probatorio alguno que dejen claro la no responsabilidad de la misma en los hechos denunciados. Siendo que el señor Randall Azoifea Barrientos en su condición de Gerente de Recurso Humanos señala que se están presentando a las oficinas y llamando para realizar gestiones de cobro a la empresa Konectiva Latam S.A.

Con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, se le apercibe a la empresa **INSTACREDIT S.A.**, para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos. En razón de lo anterior, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara CON LUGAR la presente denuncia presentada en contra **INSTACREDIT S.A.**, y ordenar que proceda a realizar la eliminación de la información de la denunciante en los términos solicitados en el presente procedimiento de protección de derechos. Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto a la quejosa como a esta Agencia en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

2- De conformidad con el artículo 27 de Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

NOTIFIQUESE.

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB