



EXPEDIENTE: 132-12-2018-DEN

RESOLUCION N° 186-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:40 horas del 24 de junio 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: *“...Dejar de involucrar a personas ajenas a la deuda, si es necesario que continúe el proceso de cobro judicial que lo tramiten, sin que se vean afectadas personas ajenas al trámite. En caso de ser ilegal o contra la ley lo que hacen tomar las medidas establecidas. Al estar notificando a terceras personas he tenido problemas familiares y con amistades, ya que se enteraron de la situación”*
2. Que mediante resolución N° **123-2019** de las 08:00 horas del 25 de marzo 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: *“...Dejar de involucrar a personas ajenas a la deuda, si es necesario que continúe el proceso de cobro judicial que lo tramiten, sin que se vean afectadas personas ajenas al trámite. En caso de ser ilegal o contra la ley lo que hacen tomar las medidas establecidas. Al estar notificando a terceras personas he tenido problemas familiares y con amistades, ya que se enteraron de la situación”* (Visible a folio 01 al 05 del Expediente Administrativo N° 132-12-2018-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 familiares, amistades y del trabajo. (Visible a folios del 01 al 05 del Expediente Administrativo).



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

III.- Sobre el Fondo: Siendo que **INSTACREDIT** indica en el informe suscrito por el señor Carlos Roberto Gutierrez Azahar, en su condición de apoderado generalísimo de esa empresa, presentado en fecha 02 de abril de 2019, y en el que básicamente refiere la defensa de los hechos denunciados, indicando que carecen de legalidad los documentos presentados por la parte denunciante por cuanto no están certificados por un notario público, no se hace constar documento idóneo de empresa telefónica que haga constar el número telefónico del cual se emiten los mensajes pertenezca a Instacredit S.A. Además, señala que no demuestra mediante declaración jurada los testimonios en referencia a los problemas familiares y con amistades que le acarrearán el envío de mensajes de texto y correos enviados a terceras personas, finalizando con la indicación que las pruebas aportadas por la denunciante no son idóneas por ser simples copias, por lo que no se tiene por demostrada la participación del personal de su empresa en las manifestaciones de la denunciante

Es de especial relevancia señalar que son reiterados los casos que están atendiendo en esta Agencia en que se denuncia que la empresa **INSTACREDIT**, realiza un mal uso de datos de personas, como la comunicación de cobros a terceras personas, familiares, amigos y allegados de los denunciantes, así como la no aplicación del derecho al olvido, además de no contarse con los protocolos mínimos de actuación necesarios.

Las personas que tiene una relación crediticia con entidades financieras o las mismas empresas que se dedican a realizar labor de cobro, cuentan con un principio de autodeterminación informativa, que 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 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 respeto a 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)

Quienes realizan tratamiento de datos personales les corresponde tener pleno conocimiento de la Ley de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información el cual es fundamental en la protección de datos personales, 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.

Las actividades referentes al tratamiento, manipulación o recolección de datos personales obligan a que se cumpla 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 contara 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.

Mediante dichos protocolos de actuación podrán establecerse 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, transferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

Como se le ha señalado en otras resoluciones a **INSTACREDIT**, las empresas crediticias que están facultadas en razón de la relación que mantienen con sus clientes, deben 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.

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 denuncia presentada en contra **INSTACREDIT S.A.**, y se ordena 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 71 del Reglamento a la Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**



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

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