



EXPEDIENTE: 112-12-2017-DEN

RESOLUCION N° 579-2020

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 14:05 horas del 28 de octubre de 2020. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 12 de diciembre de 2017, por la señora [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *“Solicito se le condene a la sociedad denunciada al pago de las multas que indica la Ley 8968 y se le prohíba contactar por cualquier medio a cualquiera de mis familiares para hacer recordatorios de pago o prevenciones y únicamente me contacten para esos fines por los medios que he autorizado los cuales son mi teléfono celular [VALOR 2] o correo electrónico [VALOR 1]@hotmail.com...”* (Ver folios del 01 al 07 del expediente N°112-12-2017)
2. Que mediante resolución N° 29-2018 de las 09:40 horas del 06 de marzo de 2018, se declara la admisibilidad de la denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**
3. Que mediante resolución N°122-2018 de las 10:30 horas del 10 de julio de 2018 se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. (Ver folios 10 al 12 del expediente administrativo)
4. Que el denunciado presentó en tiempo el informe solicitado, suscrito por el señor Carlos Roberto Gutiérrez Azahar, en su condición de Apoderado Generalísimo de la sociedad denominada **INSTACREDIT S.A.**
5. 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 con escrito remitido a esta Agencia en fecha 12 de diciembre de 2017, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **INSTACREDIT**, en la que indica en su pretensión: *“Solicito se le condene a la sociedad denunciada al pago de las multas que indica la Ley 8968 y se le prohíba contactar por cualquier medio a cualquiera de mis familiares para hacer recordatorios de pago o prevenciones y únicamente me contacten para esos fines por los medios que he autorizado los cuales son mi teléfono celular [VALOR 2]o correo electrónico [VALOR 1]@hotmail.com...”*
2. Que la denunciante aporta como prueba, constancia del teléfono [VALOR 2] que se encuentra a su nombre, detalle de llamadas emitido por Instituto Costarricense de

Electricidad, copia sin certificar de trámite de cobro judicial, y declaración jurada de [NOMBRE 2], su hermano.

I- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

II- SOBRE EL FONDO: La denunciante indica una serie de aspectos con respecto al crédito prendario sobre el vehículo placas y un pagaré por la misma suma del crédito prendario, y en lo que interesa a la materia propia que conoce esta Agencia, señala que la empresa denunciada a involucrado a terceras personas, que les realizan llamadas a sus hermanos a los números [VALOR 3], [VALOR 4] y [VALOR 5], sin el consentimiento de los mismos, para realizar el cobro de una deuda que le corresponde a ella. Además, que han revelado datos suyos al enviar notificaciones vía fax a su lugar de trabajo. Indica, además, que en fecha 06 de diciembre de 2017 intentó solicitar a la empresa denunciada mediante el formulario de supresión de datos, la eliminación de datos de terceros, siendo que los personeros de la empresa se negaron a recibirle la solicitud, de lo cual fue testigo el señor [NOMBRE 3]. Por todos los hechos denunciados, solicita que se le imponga a INSTACREDIT S.A. las multas que indica la Ley N° 8968, además que la empresa denunciada solo se comunique con ella a los medios celular [VALOR 2] o correo electrónico [VALOR 1]@hotmail.com. Por su parte, la empresa denunciada hace referencia de igual manera al tema del pagaré y el crédito prendario, y con respecto al proceso de cobro que realizan, señala que se hace al teléfono [VALOR 2], que no es cierto que se haya llamado a sus hermanos, no saben quién es Michael, que no se demuestra con pruebas que las llamadas sean reiteradas a sus hermanos, ni prueba por medio de reportes de la entidad que presta el servicio telefónico que hagan constar quien es el propietario de las líneas telefónicas de los celulares que indica la denunciante; que no se demuestra que el día 13 de noviembre de 2017 se enviara un fax a su lugar de trabajo, no se demuestra mediante documento idóneo, como sería un reporte de fax, número determinado; no les consta que la denunciante se haya presentado en las instalaciones de Instacredit para presentar el formulario de supresión, las notificaciones administrativas de la PRODHAB siempre deben ser entregadas como indica la ley 8968; agrega además que la denuncia carece de todo sustento probatorio, y solicita que se declare sin lugar la misma.

III.SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:

De conformidad, con el artículo 2 de la Ley de Protección Frente al Tratamiento de sus Datos, Ley N° 8968, un dato personal es aquel relativo a una persona física identificada o identificable, en concordancia con el artículo 2 del Reglamento a la Ley N° 8968, que señala que el titular o interesado de un dato personal es la persona física dueña de los datos personales tutelados en la ley, o su representante, ejemplo de ello, el número telefónico, ya

que el mismo hace identificable a la persona que cuenta con el servicio a su nombre. Este supuesto se logra demostrar mediante constancia emitida por el Instituto Costarricense de Electricidad y que rola a folio 04 del expediente administrativo.

Por su parte, la señora **[NOMBRE 1]** reconoce que es deudora de un crédito a favor de la empresa denunciada, por lo cual resulta lógico que el acreedor realice la respectiva gestión de cobro cuando se presenten atrasos en el pago de la deuda. Ahora bien, en caso de que tales llamadas resulten ser constantes, acosadoras o amenazantes, es un tema que la Ley N°8968, no establece como una falta sancionable, por lo que en caso de que el acreedor incurra en este tipo de conductas, escapa a la competencia de esta Agencia.

Por otra parte, siendo que en la declaración jurada aportada a folio 07, en la que el señor **[NOMBRE 2]**, indica literalmente: “...*DECLARO: El trece de noviembre del presente año recibí una llamada del número telefónico dos dos cero dos-nueve uno nueve tres a mi teléfono celular el cual es **[VALOR 3]**, de una señora que se identificó con el nombre de Sugey Arrieta y me dijo que llamaba para dejarle un mensaje a **[NOMBRE 1]** el cual consistía en que se comunicara urgentemente al departamento legal con ella al número de teléfono de que me llamaba, porque **[NOMBRE 1]** le había cortado la llamada...*” se indica con claridad que recibió una llamada a su teléfono, así las cosas, tiene por cierto la Agencia que el señor **[NOMBRE 2]** recibió dicha llamada.

Con respeto al fax recibido, supuestamente, en las oficinas de la señora **[NOMBRE 1]**, no consta en el mismo número alguno que pueda permitir definir a donde fue enviado dicho documento; situación que es similar con el Formulario de solicitud de Supresión de Datos, que supuestamente, fue entregada en las instalaciones de **INSTACREDIT S.A.** en Tibás, ya que lo único que se aprecia en la misma es la firma después de un párrafo donde se indica: “*Instacredit sucursal Hora: 15:55 pm Fecha 6/12/17 Al señor Bryan Cabalceta S. se presenta este formulario ante el testigo **[NOMBRE 3]** cedula **[VALOR 6]**”, en la que además se muestra un sello de la Licda. **[NOMBRE 1]**, sin indicación de si se trata de una certificación, o para que efectos se selló el documento.*

Para la resolución del presente caso, debe tenerse que, La Ley de protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, establece en su artículo 4 el principio de Autodeterminación Informativa, así como en el artículo 5, los requisitos del consentimiento informado, artículos con los que el legislador da a los titulares de los datos la potestad de controlar el flujo de informaciones que le concierne, y que se constituye en un derecho fundamental, derivado del derecho a la privacidad consagrado en el artículo 24 Constitucional.

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.

Artículo 5.- Principio de consentimiento informado

1.- Obligación de informar

Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de una base de datos de carácter personal.*
- b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.*
- c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.*
- d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.*
- e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.*
- f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos.*
- g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.*
- h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.*

Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.- Otorgamiento del consentimiento

Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:

- a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.*
- b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.*

c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.

Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Para el caso que nos ocupa, se evidencia una violación al derecho de auto determinación informativa, toda vez que como se demuestra mediante la declaración jurada, aportada por la señora [NOMBRE 1], de su hermano [NOMBRE 2], el mismo es contactado por parte de la empresa denunciada **INSTACREDIT S.A.** para localizar a la denunciante; exponiendo a un tercero, que se encuentra fuera de la relación crediticia referida, violentado de tal forma el derecho a la privacidad que le asiste a la denunciante. Si bien la señora [NOMBRE 1] tiene una relación crediticia con la empresa denunciada, eso no faculta a la misma, para hacer uso de los datos personales de sus familiares para localizarla o dejar mensajes, además de informar a los mismos sobre la situación de la deuda.

Es necesario que las entidades crediticias y de actividad financiera, tengan claro que las relaciones que establecen con sus clientes, solo los faculta a tener acceso a esos datos para la finalidad que fueron recopilados, de conformidad con lo establecido en la Artículo 6 de la ley No. 8968, apartado 4. Cualquier uso ulterior de esos datos, o el uso de información personal de los familiares o de su lugar de trabajo, deviene en ilegal, y, por lo tanto, objeto de las sanciones que correspondan, así como en la aplicación de los derechos de actualización, rectificación o supresión de los mismos, que garantiza la ley No. 8968, a sus titulares:

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.

En razón del artículo señalado es deber de la entidad cumplir con la supresión de datos personales cuando el titular de los mismo lo solicita, o bien cuando, como en el presente caso la persona que tiene la relación crediticia con la empresa, solicita que no se informe a terceras personas datos personales suyos, como es la indicación que la persona tiene una deuda, atraso en la misma o cualquier otro señalamiento que pueda hacer alusión a su condición socioeconómica, lo que en definitiva evidencia que la denunciada está haciendo un uso no autorizado del dato de la señora [NOMBRE 1].

Todo lo anterior, permite además a esta Agencia, a hacer un vehemente llamado a los representantes de la empresa denunciada, toda vez que ya se han emitido varias resoluciones, sobre casos similares en su contra, lo cual evidencia un claro uso inadecuado e ilegítimo de datos personales de sus clientes.

Así las cosas, visto lo anterior es deber de esta Agencia en ejercicio de las facultades otorgadas por ley, garantizar el derecho a la autodeterminación informativa de los ciudadanos, por lo que se acoge la denuncia interpuesta, y se le ordena a la empresa denunciada utilizar como medios de contacto de la señora **[NOMBRE 1]**, únicamente los que ella manifiestamente ha indicado, es decir el correo electrónico **[VALOR 1]@hotmail.com** y celular **[VALOR 2]**, procediendo a suprimir la totalidad los datos personales que no le correspondan a la denunciante.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 12 16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT S.A.**, por lo que deberá contactar a la denunciante únicamente a los medios por ella señalados.
2. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

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