



**EXPEDIENTE: 112-12-2017-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 644-2020**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS 12:40 HORAS DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2020.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes Recurso de Reconsideración interpuesto por contra la resolución N° 579-2020 de las 14:05 horas del 28 de octubre de 2020, dictada dentro de Procedimiento de Protección de Derechos interpuesto contra la **INSTACREDIT**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de noviembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra la **INSTACREDIT**, 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 o 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...”* (Visible a folios del 01 al 07 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N°579-2020 de las 14:05 horas del 28 de octubre de 2020, esta Agencia emitió la Resolución Final del Procedimiento de Protección de Derechos incoado, declarando con lugar la misma. Dicha resolución fue notificada a las partes el día 28 de octubre de 2020, al medio electrónico señalado para tal efecto. (Visible a folios 86 al 90 del Expediente Administrativo)
3. Que mediante escrito recibido en esta Agencia el día 05 de noviembre de los corrientes, el denunciado presentó en tiempo y forma, recurso de reconsideración contra la resolución citada supra. (Visible a folios 91 y 92 del Expediente Administrativo)

### **CONSIDERANDO**

**I.SOBRE LA LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER LAS PRESENTES DILIGENCIAS:** Respecto a la legitimación activa, cabe indicar que la recurrente está legitimada para actuar -en la forma en que lo ha hecho- de acuerdo con lo establecido en los artículos 275, 276 y 282 de la LGAP, en relación con los artículos 27 de la Ley 7593, pues es parte interesada en el procedimiento en que recayó la resolución recurrida.

**II.SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO:** El artículo 348 de la LGAP, establece que los recursos no requieren una redacción, ni una pretensión especial, por lo que para su



correcta formulación es suficiente que de su texto se infiera claramente la petición de reconsideración, lo que representa una aplicación clara del respeto al principio de informalidad en los recursos en sede administrativa. Por su parte el artículo 343 de la LGAP, dispone que los recursos serán ordinarios o extraordinarios; estableciendo que son ordinarios el de revocatoria o de reposición, también llamado reconsideración. Así mismos la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el artículo 25, se establece que el recurso que cabe contra los actos finales es el de reconsideración; el cual deberá de interponerse dentro del tercer día hábil, los cuales empiezan a correr desde el día siguiente de la notificación del acto que se ha de recurrir. En este caso concreto y haciendo una revisión de la documentación correspondiente, se tiene que la resolución N° 579-2020 de las 14:05 horas del 28 de octubre de 2020, con el que se comunicó el archivo de la denuncia, fue notificado mediante correo electrónico al recurrente a las 08:03 horas del 02 de noviembre de 2020, teniéndose válidamente por notifica a la parte el día 03 de noviembre, y por lo tanto, el plazo para recurrir empezó a correr a partir del miércoles 04 de noviembre del año en curso y venció al final de la jornada laboral del 06 de noviembre de los corrientes, todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Notificaciones Judiciales No. 8687: *ARTÍCULO 38.- Cómputo del plazo: Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día "hábil" siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes.*

Lo anterior significa, sin lugar a dudas, que el recurso de revocatoria fue interpuesto dentro del plazo señalado por ley, pues el oficio sin número de fecha 16 de octubre de 2020 que contiene el recurso en estudio, fue recibido a las 10:10 horas del día 20 de octubre del año en curso, por lo que, sin lugar a dudas, dicho recurso se presentó dentro del plazo de ley.

**I. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN:** Señala el recurrente: *“La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes tiene por demostrado según lo expresado en la resolución que acá se reconsidera; que se tiene por cierto que el señor [NOMBRE 2] recibió dicha llamada de mi representada por una deuda de la acá denunciante. Si nos vamos al análisis formal y de oficio de la declaración jurada, del facial de dicho documento el cual pegamos en lo conducente. A lo dicho por el declarante en ninguna parte el declarante dice que recibió una llamada de Instacredit. Dice que recibió una llamada de un teléfono 2202-9193 al teléfono celular [VALOR 3]. No dice en dicho documento que la llamada es de Instacredit. Dice que se comuniqué al departamento legal. ¿Pero a cuál departamento legal? ¿De cuál lugar o empresa? Dar por un hecho que dicha llamada corresponde a Instacredit es un vicio ultra petita y es igual a obviar los principios del derecho administrativo como lo son el principio de Oficialidad, de Imparcialidad, de Legalidad, y de Igualdad Jurídica. Se da por un hecho que se viola el derecho de auto determinación informativa y se basa la Agencia en la declaración jurada la cual es omisa en*



*referencia a quien representa la persona que le llamó. Pero la Agencia si lo da por un hecho y lo cita expresamente. Asimismo, cita la AGENCIA que hace 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. Esta afirmación nos sorprende ya que de la revisión de nuestros controles; mi representada no tiene ningún proceso o resolución en la que se nos haya condenado por uso inadecuado de datos en la Agencia...”*

En el caso en análisis se cuenta con una denuncia de la señora **[NOMBRE 1]**, quien es clienta de INSTACREDIT, e indica que se ha estado llamando a sus familiares para realizar gestión de cobro de la deuda que ella mantiene con la empresa, acción que evidentemente vulnera el derecho de autodeterminación informativa de la denunciante ya que se da información de su deuda a terceras personas.

Los procesos de denuncia son narrados en hechos, ya que eso permite dar claridad al órgano tramitador y decisor sobre cuáles son las causas que fundamentan la solicitud de procedimiento, lo anterior aunado a las pruebas, forman un todo que debe de ser estudiado para en apego a los principios que regulan la materia, y particularmente, en aplicación del informalidad, el cual analizado desde el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública que dice: *Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados...debe por ello prevalecer la amplitud de criterio ante la integralidad de la denuncia presentada.*

En apego a lo señalado, se observa de la denuncia presentada por la señora **[NOMBRE 1]** que indica: “...**Cuarto:** *La empresa denunciada ha tenido el atrevimiento de llamar a mis 3 hermanos ([NOMBRE 2], [NOMBRE 3] y [NOMBRE 4]) a los siguientes teléfonos respectivamente [VALOR 3], [VALOR 4] y [VALOR 5] sin sus consentimientos, para hacerme recordatorios de pago y prevenciones...Octavo:* *Además ese mismo 13 de noviembre llamaron a mi hermano [NOMBRE 2] cédula [VALOR 6]- a su número de celular (se adjunta declaración jurada) para hacerme recordatorio de pago...”* Lo anterior hace más que evidente, que la declaración jurada que fue aportada como prueba, se refiere al hecho octavo, por lo que, no puede el recurrente aducir que se da vicio alguno en la resolución N° 579-2020 de las 14:05 del 28 de octubre de 2020, menos aún, la supuesta parcialidad que sugiere a la Agencia, lo que se resolvió, se apega por completo al principio de debido proceso, ya que como lo señala el Manual de Procedimiento Administrativo, emitido por la Contraloría General de la República: “...*el procedimiento administrativo es de naturaleza informal, lo que presupone el “in dubio pro actione”, a cuyo tenor la Administración ha de interpretar en forma favorable para el administrado, en el ejercicio del derecho de acción. En tal sentido el autor García de Enterría nos señala: “(...) a favor de la mayor garantía y de la interpretación más favorable al ejercicio del derecho de acción y, por lo tanto, en el sentido*



*de asegurar, en lo posible, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento”<sup>1</sup>.*

Por otro lado, la denuncia presentada por la señora **[NOMBRE 1]** cumple los requisitos establecidos en los artículos 60 y 61 del Reglamento a la ley.

**Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** *La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente:*

- a) Nombres, apellidos y calidades del titular o denunciante;*
- b) Nombre del dueño o responsable o de la base de datos o bien cualquier elemento que permita identificar al denunciado;*
- c) Hechos en que se funde la denuncia expuestos uno por uno, enumerados y bien especificados, en forma clara y precisa;*
- d) Copia de la solicitud del ejercicio de derechos que corresponda, así como copia de los documentos anexos para cada una de las partes, de ser el caso;*
- e) Documento en que conste la respuesta a su gestión, de ser el caso;*
- f) En el supuesto en que impugne la falta de respuesta, deberá acompañar una copia en la que conste el acuse o constancia de recepción de la solicitud del ejercicio de derechos; **g)** Las pruebas documentales o pertinentes;*
- h) Pretensión que formule;*
- i) Señalamiento de medios para recibir notificaciones;*
- j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia. (El subrayado no es del original)*

**“Artículo 61. Acreditación de la documentación.** *Si el titular no pudiera acreditar documentalmente que gestionó ante la base de datos, podrá acreditar ante la Agencia la gestión, mediante declaración jurada o acta notarial que haga constar el hecho.”* (El subrayado no es del original)

Por lo que no encuentra esta Agencia, fundamento alguno para que se cuestione la prueba aportada, ya que, del análisis de los hechos narrados en conjunto con la prueba aportada permiten llegar a las conclusiones que se establecieron en la resolución recurrida.

Con respecto a las denuncias que ha sido presentadas ante esta Agencia contra Instacredit, son varias las que ya ha sido declaradas con lugar, como se dio en los expedientes números: **00501-2018** resolución N° **255-2018** de las 8:10 horas del 17 de octubre de 2018; **076-07-2018** resolución N° **184-2019** de las 7:30 horas del 25 de julio de 2019 y **132-12-2018** resolución N° **186-2019** de las 8:40 horas del 24 de junio de 2019,

---

<sup>1</sup> Procuraduría General de la República Manuel de Procedimiento Administrativo, 2007, pág. 62

No encuentra esta Agencia, fundamento alguno para que se cuestione lo resuelto, ya que es claro que esta instancia realizó un análisis adecuado a la luz de los autos de expediente del presente caso y de la jurisprudencia costarricense al respecto, razón por la cual no lleva razón la recurrente al manifestar que la resolución recurrida no tiene asidero legal.

Así las cosas, y siendo que la recurrente no aporta dentro del recurso presentado algún fundamento legal por el cual esta Agencia reconsidere lo resuelto en la resolución N° 579-2020 citada supra, lo procedente es declarar sin lugar el Recurso de Reconsideración interpuesto y se ordena el archivo del expediente referido.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 9 y concordantes de la Ley N° 8968; 11, 58, y 71 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado.
2. Se ordena el archivo del expediente referido. **NOTIFÍQUESE.**

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