



EXPEDIENTE: 082-08-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 190-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 14:50 horas del 01 de junio de 2021. 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 en esta Agencia en fecha 05 de julio de 2018, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *“Solicito de su ayuda para aclarar mi situación ya que aparezco con una mancha en Instacredit S.A. una (sic) cuenta que prescribió. Yo fui personalmente con un documento de abogado y no fue aceptado”*. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo)
- 2- Que mediante resolución N° **199-2018** del 11 de setiembre del 2018, se declara admisible la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT S.A.** (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**260-2018** del 18 de octubre de 2018, se ordena el traslado de cargos a Instacredit S.A., a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Siendo la empresa debidamente notificada el día 19 de octubre de 2018 respectivamente. (visible a folios del 10 al 13 del Expediente Administrativo)
- 4- Que mediante oficio sin número Instacredit S.A., se refiere al traslado de cargos, el cual fue recibido en fecha 07 de noviembre de 2018, en las oficinas de la Prodhab, presentándose el mismo extemporáneo (Visible a folios 14 al 30).
- 5- 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:

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

1. Que la señora **[NOMBRE 1]**, adquirió una obligación crediticia desde el año 2007 con Instacredit S.A. (Visible a folios 01 al 05 y 14, 20)
2. Que bajo el expediente **[VALOR 1]-CJ** se decretó embargo prendario, en el que las partes intervinientes son la denunciante e Instacredit. (Visibles a folios 05 y 05)

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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la denunciante que: *“Solicito de su ayuda para aclarar mi situación ya que aparezco con una mancha en Instacredit S.A. una (sic) cuenta que prescribió. Yo fui personalmente con un documento de abogado y no fue aceptado (...)”*. Por su parte Instacredit S.A., no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 24 de octubre de 2018, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este



procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP, que indica: *“Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”* Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen: *Que la señora [NOMBRE 1] efectivamente tiene un crédito con Instacredit desde el 25 de enero de 2007, que al no haberse cancelado el crédito; se procedió a demandar a la señora [NOMBRE 1] en la vía judicial, mediante un proceso prendario. Indica denunciado que el domicilio social de Instacredit se encuentra ubicado en San Pedro Barrio Dent, del Grupo Q, doscientos cincuenta metros al norte, en el que existe un departamento de recepción de documentos y que en el caso en particular no fueron informados correctamente de la solicitud realizada por parte de la señora [NOMBRE 1], toda vez que no se tiene claro el lugar en él se presentó y le fue rechazada la solicitud de eliminación, dado que no acudió a la dirección y departamento correspondiente para presentar su inquietud. Que se revisó el estatus de la señora [NOMBRE 1] y que efectivamente es deudora, pero que, si bien adeuda dinero, la ley la faculta a no pagar su deuda una vez que transcurrió el plazo de ley, por lo que la misma se encuentra prescrita. Que se procedió a eliminar las manchas en las protectoras de crédito una vez que la PRODHAB informo, que la cliente había solicitado el cambio debido a que ya había transcurrido el tiempo de ley para mantener a un cliente moroso.* Como se logra desprender de los argumentos de ambas partes, así como de las pruebas aportadas, que la información data de tiempo superior a los diez años establecidos en la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en su artículo 6 y el artículo 11 del Reglamento a la esa Ley, Decreto Ejecutivo N° 37554-JP, que señalan lo siguiente: **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...* (El subrayado no corresponde al original) **Artículo 11.- Derecho al olvido.** *La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés*



público para conservar el dato. De lo expuesto, se puede concluir que el derecho al olvido busca que los datos personales no sean conservados a perpetuidad, sino que los mismos sean eliminados diez años después de la ocurrencia de los hechos registrados. En relación a este mismo tema la Sala Constitucional en la resolución N°2005-08895 ha indicado lo siguiente: *“V-El derecho al olvido como elemento sustancial del tratamiento de datos personales. Como se dijo en la sentencia de esta Sala número 2002-00754 y en mucha de su jurisprudencia posterior (cfr. sentencias , 2002-08996, 2003-03489, 2003-03749, etc.), la calidad es un principio esencial del tratamiento de datos personales, lo cual implica que el operador de la base tendrá que almacenar únicamente información veraz, exacta, precisa y actual; el uso que se dé a los datos debe ser consecuente con el fin legítimo con que fueron recolectados, a partir del consentimiento informado de los afectados. Por su parte, la actualidad de los datos no significa llanamente que deben referirse a eventos actuales. Es claro que información relativa a determinados estados situacionales únicamente es actual si se refiere a condiciones persistentes al momento de su uso. No es actual un dato como el estado civil si éste no corresponde con su situación presente, aun cuando el dato histórico pueda revestir alguna importancia. En cambio, existen informaciones que a pesar de verdaderas, exactas y empleadas legítimamente, pueden de alguna forma resultar lesivas para el individuo. De éstas, las que produzcan consecuencias directas de acciones u omisiones ilegítimas de la persona, deben estar sujetas a un límite temporal, al cabo del cual deberán ser eliminadas de los registros o imposibilitado su uso. De lo contrario, las faltas (civiles, penales, administrativas, etc.) de una persona podrían generar consecuencias de carácter perpetuo, lo que es contrario a la letra y el espíritu del artículo 40 de la Constitución Política. En materia de condenas e investigaciones penales, esta Sala ha reconocido en una sólida línea jurisprudencial, que las anotaciones hechas como parte de la investigación policial, así como las sentencias penales, pueden ser preservadas durante un plazo finito, basado en los diez años de la prescripción ordinaria civil. (Cfr. sentencias números 01490-90, 0476-91, 02680-94, 05802-99, etc.) Es claro que si incluso las consecuencias de orden penal (con la gravedad de las conductas que las propician) está sujeta a un límite temporal, con más razón lo deben estar las consecuencias de un incumplimiento contractual de carácter meramente patrimonial. (El subrayado no corresponde al original).* Lo anterior, coincide directamente con la intención de prohibir las sanciones o las penas perpetuas, establecidas en el artículo 40 de la Constitución Política. Es por lo antes expuesto, que el legislador le da esta competencia a la Prodhav a través de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en que se establece la posibilidad de rectificar, actualizar y eliminar datos que contravienen el derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos. Por otra parte, en cuanto a lo indicado por el denunciado en el que señala que desconocía la gestión realizada por la señora [NOMBRE 1] para que sus datos fueran suprimidos y que se da por enterado hasta que fue informado por la PRODHAB para proceder con la eliminación de las manchas en las protectoras de crédito; al respecto se debe indicar que todas las persona tienen la posibilidad de denunciar ante la Agencia, en resguardo de sus derechos subjetivos sin necesidad de cumplir con requisitos previos ante la Agencia u otras entidades; como así lo establece en el artículo 24 de la Ley N° 8968 y los artículos 13 y 58 del Reglamento a la Ley. De todo lo antes expuesto se ha logra demostrar, por una parte, que efectivamente los hechos denunciados son ciertos, y por otra que Instacredit así lo acepta, pues indica que se procedió a *“eliminar las manchas en las protectoras de crédito”*; por lo que la pretensión de la denunciante ha sido satisfecha y lo procedente es declarar con lugar la denuncia.



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

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT S.A.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante, en cuanto a supresión y actualización de su información.
2. Contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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