



EXPEDIENTE: 130-12-2018-DEN

RESOLUCIÓN N°194-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 16:45 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 18 de diciembre de 2018, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *“A los 15 días aproximadamente de fallecer mi padre, nos presentamos mi madre y yo a las oficinas de Instacredit en la sucursal de Limón ya que somos de esa zona y dejamos copia del acta de defunción, la funcionaria que nos atiende nos indica que pasarían ese documento a estudio y que teníamos que esperar 15 días para recibir una respuesta los cual nunca sucedió, al entregar la hoja de defunción la funcionaria no me sello el documento como recibido; volvimos 15 días después porque no nos daban respuesta (...) Mi persona se presentó hace alrededor de un mes a la oficina central de Instacredit frente a Mideplan, en esta oficina si me sellaron el acta de defunción, pero me dijeron que dicho documento no aparece por lo cual empezaron hacer llamadas acosadoras; solamente el día 30 de noviembre de 2018, tengo un total de 8 llamadas los cual considero un abuso y una mortificación para mi persona”.* (Visible a folios 01 al 04 del expediente administrativo)
2. Que mediante resolución N°122-2019 del 22 de marzo de 2019, se ordena la admisibilidad y el traslado de cargos a **INSTACREDIT S.A.** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los hechos que se le atribuyen y aporte las pruebas que estime pertinentes, dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 25 de marzo de 2019. (Visible a folios 08 al 10- del Expediente Administrativo)
3. Que mediante documento remitido a esta Agencia en fecha 28 de marzo de 2019, la empresa **INSTACREDIT S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°122-2019 del 22 de marzo de 2019. (Visible a folio 11 a 19 del Expediente Administrativo)
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 el señor **[NOMBRE 1]** solicitó la eliminación y supresión de los datos del señor **[NOMBRE 2]** ante Instacredit S.A, por el fallecimiento del mismo. (Visible a folios 01 y 14)
2. Que el señor **[NOMBRE 1]**, recibió una serie de llamadas de la empresa Instacredit S.A.

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

III. SOBRE EL FONDO: Alega la denunciante en su escrito de denuncia lo siguiente: *“A los 15 días aproximadamente de fallecer mi padre, nos presentamos mi madre y yo a las oficinas de Instacredit en la sucursal de Limón ya que somos de esa zona y dejamos copia del acta de defunción, la funcionaria que nos atiende nos indica que pasarían ese documento a estudio y que teníamos que esperar 15 días para recibir una respuesta los cual nunca sucedió, al entregar la hoja de defunción la funcionaria no me sello el documento como recibido; volvimos 15 días después porque no nos daban respuesta y nos*



*dicen que el correo que enviaron con respecto a ese caso no fue enviado, que se tenía que reenviar nuevamente y la hoja de defunción no aparecía. Mi persona se presentó hace alrededor de un mes a la oficina central de Instacredit frente a Mideplan, en esta oficina si me sellaron el acta de defunción, pero me dijeron que dicho documento no aparece por lo cual empezaron hacer llamadas acosadoras; solamente el día 30 de noviembre de 2018, tengo un total de 8 llamadas las cual considero un abuso y una mortificación para mi persona.” Por su parte Instacredit en su informe indica lo siguiente: *Que rechaza lo indicado por el señor [NOMBRE 1] en cuanto a las actas de defunción y el que no se diera trámite a su caso, así mismo indica que no se aportó documento idóneo o prueba fehaciente de lo que manifiesta el denunciante y que únicamente dice lo que quiere expresar a este ente, pero no lo demuestra y que lo que busca es tratar “en todo momento de dejar en mal a la empresa y el proceder de sus empleados. En relación a este caso debemos manifestar que la cuenta del señor [NOMBRE 2] con cédula de identidad número [VALOR 1], quien es el padre del señor [NOMBRE 1] se encuentra cancelada desde noviembre del año 2018 cuando le informaron mediante una llamada al personal de Instacredit que el señor había fallecido, la empresa realizó el estudio pendiente en el registro civil y tomo la decisión de dar por terminada la cuenta debido a que no se podía cobrar dicho crédito a una persona fallecida”. Vistos los argumentos antes expuestos y las pruebas que constan en el expediente es de importancia resaltar lo que indica el artículo 7 inciso 2 de la Ley 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual señala: “(...) 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. 2.- Derecho de rectificación. Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos (...).” (el subrayado es nuestro). Así las cosas y de conformidad con la normativa, el derecho a la rectificación, actualización o eliminación de los datos de las personas fallecidas, lo pueden realizar sus sucesores o herederos; lo que le da la facultad al señor [NOMBRE 1] de solicitar ante la empresa Instacredit S.A., la eliminación de los datos de su padre [NOMBRE 2]. En cuanto a lo argumentado por el denunciado referente a la prueba aportada, el artículo 60 del Reglamento a la Ley No. 8968, señala: **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. Por otra parte, establece esta misma ley: **Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda. Nótese que el único requisito formal que ordena la ley, es que en caso de que haya declaraciones de testigos, éstas deben ser debidamente autenticadas (cuando el denunciante lo quiera aportar como prueba), dado que al tratarse de un proceso sumario, no se consideran en estos procedimientos la celebración de audiencias de recepción de prueba. Además, debe tenerse en cuenta que nos encontramos ante un procedimiento de naturaleza administrativa, mismos que se encuentran regulados por una serie de principios, entre ellos el informalismo, mismo que pretende que no existan rigurosidades formales que tiendan a entorpecer, suspender o paralizar el procedimiento, y más bien que se impongan reglas de celeridad y simplicidad, los cuales tienden a evitar trámites lentos, costosos y complejos que impidan el desenvolvimiento del procedimiento administrativo, por lo que el trámite del expediente debe hacerse de forma rápida, simple, célere y eficiente, siempre acorde con el ordenamiento jurídico y la eventual afectación al encausado. Asimismo, implica una elasticidad e interpretación informal de las normas del procedimiento en tanto beneficien al administrado. Todo lo anterior se encuentra regulado en los artículos 221, 222, 224, 225, 260, 269, 292 y 304 de la LGAP. Por otra parte, en dicho expediente también, consta una nota con sello de recibido de fecha 21 de diciembre de 2018, dirigida a Instacredit S.A., en la que el señor [NOMBRE 1], le solicita a la empresa Instacredit el eliminar de la base de datos a su padre el Señor [NOMBRE 2], dado su fallecimiento, mientras que la empresa denunciada indica que: “En relación a este caso debemos manifestar que la cuenta del señor [NOMBRE 2] con cédula de identidad número [VALOR 1], quien es el padre del señor [NOMBRE 1] se encuentra cancelada desde noviembre del año 2018 cuando le informaron mediante una llamada al personal de Instacredit que el señor había fallecido”, lo cual permite deducir que la información del señor [NOMBRE 2], fue suprimida pero no en la fecha señalada por dicha empresa, dado que el documento aportado al expediente que rola a folio 07, es de una gestión realizada con fecha posterior a la supuesta eliminación de los datos. Otro elemento relevante del expediente son las llamadas realizadas y las fechas de las mismas, que constan en el detalle de llamadas, emitido por el ICE al teléfono [VALOR 2] del denunciante, según consta a folio 04, el cual afirma que son de Instacredit realizándole el cobro de la deuda del señor [NOMBRE 2] su padre; lo cual llama la atención dado que el denunciante, “no era ni deudor ni fiador” como así lo india el denunciado y que en dicha empresa no constaban datos personales del señor [NOMBRE 1], por lo que no se tiene claro de dónde tomo la información esta empresa para realizar las llamadas telefónicas. Así las cosas y visto lo anterior, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa y acoger la denuncia interpuesta, dado que la utilización de los datos personales del señor [NOMBRE 1], contraviene los derechos consagrados en la ley No. 8968 de repetida cita. Por otra parte, resulta necesario, como ya se ha realizado en otros procedimientos, llamar la atención de la empresa denunciada, para que, en sus gestiones de cobro, se respeten los derechos y prerrogativas contenidas en la Ley No. 8968, toda vez que se logra determinar, por la gran cantidad de denuncias en contra de la misma entidad, que se dan constantes violaciones a la ley indicada.

POR TANTO



Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT S.A.**
2. Se ordena a **INSTACREDIT S.A.** suprimir los datos personales señor **[NOMBRE 1]** de su base de datos.
3. 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