



**EXPEDIENTE: 055-03-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 060-2022-**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 12:30 horas del 08 de febrero de 2022.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra INSTACREDIT.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de marzo de 2019, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra **INSTACREDIT**, cuya pretensión es: *“Solicito vehementemente que esta empresa rectifique mis datos personales, como se solicitó en la nota del 12 de febrero del presente año y que se abstenga de contactar a personas diferentes a las que están autorizadas para cobrar el crédito”* (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **093-2019** de las 08:20 horas del 18 de marzo de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra Instacredit. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°**220-2019**, de las 08:40 horas del 27 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a Instacredit, a fin de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 18 de julio de 2019, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Instacredit S.A. contesta el traslado de cargos de forma extemporánea, cumpliendo así con lo prevenido mediante resolución N°**220-2019** supra citada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 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, se tienen como hechos probados:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de marzo de 2019, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra **INSTACREDIT**, cuya pretensión es: *“Solicito vehementemente que esta empresa rectifique mis datos personales, como se solicitó en la nota del 12 de febrero del presente año y que se abstenga de contactar a personas diferentes a las que están autorizadas para cobrar el crédito”* (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que Instacredit ha remitido correos electrónicos al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1] con el fin de realizar gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 03 y 04 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

- 1- Que la señora [NOMBRE 1] haya remitido a Instacredit una solicitud de rectificación de datos personales.



2- Que Instacredit haya remitido mensajes de texto cobratorios a terceras personas ajenas a la deuda de la señora [NOMBRE 1].

**III. SOBRE EL FONDO:** Señala la denunciante que Instacredit ha estado remitiendo “*mensajes y correos*”, a medios que no ha brindado para contactarle, manifiesta que en fecha 12 de febrero de 2019 remitió por correo electrónico una solicitud de rectificación de datos personales, y mediante la misma actualiza su número de teléfono y correo electrónico, y que, sin embargo, Instacredit ha continuado enviando mensajes de texto a números de teléfono de terceras personas. Por su parte Instacredit S.A., no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 02 de julio de 2019, 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, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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.*” (Resaltado no es del original). 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.*”. Sin embargo, 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. Revisados los autos se tiene que efectivamente la señora [NOMBRE 1] posee un crédito vigente y en mora con Instacredit, empresa que niega que haber realizado contacto alguno con terceras personas para realizar gestión de cobro de esta deuda pendiente. Expresa el denunciado que a su parecer la prueba no es suficiente para demostrar que se ha realizado un contacto con terceros, por lo que no se puede demostrar que los hechos denunciados existan, indica Instacredit de manera repetitiva, que la carga de la prueba recae en la denunciante y que la misma no es suficiente para demostrar los hechos que denuncia la misma. Del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente desde el correo [paraiso@instacredit.com](mailto:paraiso@instacredit.com), se ha remitido un correo a las cuentas [\[CORREO 1\]@conare.ac.cr](mailto:[CORREO 1]@conare.ac.cr) con copia al carbón a la cuenta [\[CORREO 2\]@conare.ac.cr](mailto:[CORREO 2]@conare.ac.cr), en donde claramente se visibiliza que el asunto indica “*NOTIFICACIÓN [NOMBRE 1]*”, correos que claramente corresponden a cuentas institucionales y que además, no corresponden a la señora [NOMBRE 1]. Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es un medio válido para realizar gestión de cobros, así se ha indicado que: “*Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un*



*despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional”. Siendo lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta totalmente improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio. Toda gestión tendiente al cobro debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo, pues caso contrario, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa del titular de los datos. El Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, indica: “**Artículo 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”(Resaltado no es del original). En el caso en estudio, se tiene que efectivamente los datos de la señora [NOMBRE 1] se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados. Por otra parte, no se tiene por válida la manifestación del denunciado con respecto a la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, esto por cuanto en primer lugar, el denunciado no ha presentado prueba alguna para desvirtuar el decir de la señora [NOMBRE 1], por lo que cabe indicar, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir que no solamente le corresponde la carga de la prueba a la denunciante, sino también al denunciado si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, indica el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras sobre este hecho: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** 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. (...).” (resaltado no es del original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Así mismo el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”. (resaltado no es del original). Por su parte, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: “**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.**”. Como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que tiene el procedimiento de protección de derechos, además se debe tomar en consideración el principio de informalidad de los procedimientos administrativos, regulado en el artículo 24 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “**Artículo 224.-Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los***



*administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.” y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: “El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibíd*em dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “*in dubio pro actione*” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. 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 acoger la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que el denunciado no dio un adecuado uso a los datos personales de la denunciante, al remitir al correo electrónico institucional de terceros información sobre la cuenta en cobro de la denunciante, por lo tanto, deberá la parte denunciada eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga en las mismas referente al lugar de trabajo de la denunciante, además de toda información que no corresponda directamente a la señora [NOMBRE 1]. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles. Además, siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada incurrió en una o varias de las faltas señaladas en el traslado de cargos, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.*

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 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**.
- 2- Se ordena a Instacredit eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga en las mismas referente al lugar de trabajo de la denunciante, además de toda información que no corresponda directamente a la señora [NOMBRE 1]. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.
- 4- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -



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

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

alm