



EXPEDIENTE: 073-04-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 135-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 15:15 horas del 01 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de abril de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.** cuya pretensión es: “*Indemnización por violación de datos y secreto bancario según la ley de tarjetas de crédito y debito (sic) de Costa Rica. Finiquito de contrato entre Multicreditos de Centroamerica (sic) y [NOMBRE 1] (sic).*”. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°202-2019, de las 10:25 horas del 27 de junio de 2019, se declara la admisibilidad del presente procedimiento. (Visible a folio 06 de Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N°002-2020, de las 09:59 horas del 08 de enero de 2020, se ordena el traslado de cargos a **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**, a efecto de que brinde 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 10 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 28 de enero de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A** contesta el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante la Resolución N°002-2020 supra citada. (Visible a folios 11 al 19 del Expediente Administrativo).
- 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de abril de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.** cuya pretensión es: “*Indemnización por violación de datos y secreto bancario según la ley de tarjetas de crédito y debito (sic) de Costa Rica. Finiquito de contrato entre Multicreditos de Centroamerica (sic) y [NOMBRE 1] (sic).*”. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que Multicreditos de Centroamérica S.A. ha remitido mensajes cobratorios a terceras personas referentes a la deuda del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 05 del Expediente Administrativo).



3- Que Multicreditos de Centroamérica S.A. ha realizado llamadas cobratorias a terceros, por la deuda del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).

4- Que el número [NÚMERO 1], corresponde al departamento de cobros de Multicreditos de Centroamérica S.A. (visible a folio 20 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que Multicreditos ha contactado a terceras personas por medio de mensajes de texto y llamadas, esto en razón de la cuenta en mora que posee con el denunciado, que no le han contactado directamente y que no le remitieron respuesta de la solicitud de activación del seguro de desempleo que solicitó al momento en que fue despedido de su antiguo lugar de trabajo. Por su parte Multicreditos en su informe señala que efectivamente el señor [NOMBRE 1] posee una cuenta en mora, que no ofrecen seguros de desempleo, y además que no consta en el expediente del denunciante comprobante alguno que haya causado esta confusión al deudor; además manifiestan que poseen un sistema de registro de quejas bajo el número de cédula de identidad, y que bajo la cédula del denunciante no se registra ninguna, por lo que no comprenden la razón de que el señor [NOMBRE 1] no se ha comunicado con Multicreditos para manifestar su inconformidad. Con respecto a la prueba aportada por el denunciante apuntan que, a su parecer, carecen de valor legal por cuanto son copias simples, para el denunciado las mismas no demuestran que existe una conducta abusiva por parte de los mismos. Por todo lo anteriormente expuesto, Multicreditos solicita que se rechace la presente denuncia. En primera instancia, con respecto a la prueba ofrecida y el alegato de denunciante sobre la invalidez de la misma, es importante aclarar que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una *“Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”*. Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: *“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”*. (Resaltado no es del original). 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. En ese mismo orden de ideas, 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. Nótese que el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como por ejemplo, que deba ser copia certificada. Por otra parte, con el informe presentado por el denunciado no se aporta prueba alguna que permita desvirtuar los argumentos y pruebas del denunciante, según lo señala 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 en tanto 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor” (resaltado no es del original). En cuanto a los derechos que le asisten al denunciante, el artículo 4 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.”, además el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**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 rectificada, actualizada, 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). Por otra parte, el artículo 5, de la Ley No 8968, indica: “**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. (...)”. Del análisis de los autos, así como de la normativa y jurisprudencia relacionada, se tiene que efectivamente, la empresa denunciada ha incurrido en acciones que contravienen la normativa de protección de datos personales, y como consecuencia ha vulnerado los



derechos de denunciante, al divulgar a terceros información que es importancia solo para su titular, en este caso, el estado de morosidad de una deuda. Pero, además, el utilizar números de teléfono de terceros, si el consentimiento de éstos, violenta el principio de consentimiento informado, y adecuación al fin, por que originalmente esos números de teléfono fueron recopilados para efectos de tener referencias del eventual acreedor, pero bajo ninguna circunstancia se puede tener como autorizado el aquí denunciado, para utilizar esos datos y realizar gestión de cobro del denunciante. Por otra parte, no es de recibo el argumento del denunciado en cuanto a que no ha sido abusiva o reiterativa, pues no se requiere que haya una conducta sostenida en el tiempo, para que los titulares de datos personales puedan hacer valer sus derechos, es decir basta con una sola llamada, un solo mensaje de texto, o un solo correo electrónico para que se deban tener por vulnerados los derechos consagrados en la Ley No. 8968 y su reglamento. 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 parcialmente la denuncia interpuesta por el señor [NOMBRE 1] y ordenar a la empresa denunciada, eliminar de su base de datos toda la información referente a terceras personas no relacionadas con la deuda del denunciante. Con respecto a las pretensiones de indemnización y el cese de la operación de Multicreditos de Centroamérica S.A., ambas resultan improcedentes, por encontrarse fuera de las competencias otorgados por la Ley No. 8968 a esta Agencia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **MULTICREDITOS DE CENTROAMÉRICA S.A.**
- 2- Se ordena Multicreditos eliminar de su base de datos toda la información referente a terceras personas no relacionadas con la deuda del denunciante. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia, en un plazo de **5 días hábiles**.
- 3- Se declara sin lugar las pretensiones del denunciante de indemnización y el cese de la operación de Multicreditos de Centroamérica S.A., por resultar ambas improcedentes, ya que están fuera de las competencias otorgados por la Ley No. 8968 a esta Agencia.
- 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.** -

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

Alm*