



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

**RESOLUCIÓN N° 155-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, a las 13:30 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Recurso de Reconsideración interpuesto por **INSTACREDIT S.A.** contra la resolución N° **060-2022** de las 12:30 horas del 08 de febrero de 2022, dictada dentro del presente Procedimiento de Protección de Derechos.

### **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 mediante resolución N°**060-2022**, de las 12:30 horas del 08 de febrero de 2022, se declara con lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT S.A.** Dicha resolución se notificó a las partes en fecha 08 de febrero de 2022. (Visible a folios 14 al 18 del Expediente Administrativo).
6. Que mediante correo remitido en fecha 11 de febrero de 2022, remitido por parte de Instacredit S.A. se presenta Recurso de Reconsideración contra la resolución N°**060-2022** supra citada. (Visible a folios 25 al 30 del Expediente Administrativo).
7. 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.

### **I.SOBRE LA LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER LAS PRESENTES DILIGENCIAS:**

Respecto a la legitimación activa para interponer el presente recurso de reconsideración, cabe indicar que el recurrente está legitimado para actuar en la forma en que lo ha hecho, esto de acuerdo con lo establecido en los artículos 275, 276 y 282 de la LGAP, 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 No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el artículo 27, 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 hábil de la firmeza 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°060-2022, de las 12:20 horas del 08 de febrero de 2022, con la que se comunicó la resolución final del procedimiento de protección de derechos, fue notificada mediante correo electrónico al denunciado a las 15:20 horas del 08 de febrero de 2022, teniéndose válidamente por notificada a la parte el día 09 de febrero del año en curso, y, por lo tanto, el plazo para recurrir empezó a correr a partir del 10 de febrero de 2022 y venció al final de la jornada laboral del 14 de febrero de 2022, 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 reconsideración fue interpuesto dentro del plazo señalado por Ley, pues el recurso interpuesto por Instacredit S.A., fue recibido el día 11 de febrero de 2022 mediante correo electrónico, por lo que, sin lugar a dudas, el mismo se presentó dentro del plazo de ley.

**III.SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN:** Manifiesta Instacredit mediante su apoderado general que, no es posible a su consideración que se haya tenido como un hecho probado que se han remitido correos electrónicos de parte de Instacredit a la señora [NOMBRE 1], ya que de la prueba documental aportada únicamente se observa un aparente correo supuestamente enviado por una dirección relacionada al recurrente, indica que por lo tanto la prueba es limitada y no debe ser tomada como hecho probado. Hace énfasis de que las pruebas son copias, sin certificar, de un aparente correo electrónico enviado de la dirección “Sucursal Paraíso” [paraiso@instacredit.com](mailto:paraiso@instacredit.com), la cual actualmente no es una dirección habilitada y no existe prueba que pueda relacionar el mencionado correo con Instacredit. Señala que las copias aportadas al expediente son simples impresiones, por lo que su legitimidad puede ser puesta en duda, ya que pueden haber sido alteradas, no existe certificación de su validez u origen. Expone que no le es posible brindar elementos probatorios contra la prueba aportada por la denunciante por no tener acceso a la dirección electrónica indicada líneas arriba. Indica que el hecho que se ha tenido por probado establece que los correos se han enviado para realizar gestión de cobro de la deuda, pero estima que no existen elementos probatorios suficientes que respalden ese planteamiento ya que el correo establece “*Por medio de la presente les solicitamos notificar a la Sra (sic) [NOMBRE 1]*”, por lo que señalan que mediante ese correo no se está realizando ninguna gestión de cobro, no se brinda información o datos personales de la denunciante, más que la indicación de su nombre. Con respecto al documento llamado “**NOTIFICACIÓN PRE-JUDICIAL**”, asevera que el mismo no posee firma, ni sello, ni se establece la manera en que la denunciante recibió el documento, por lo que considera que no existe correlación necesaria para



establecer que con ese documento se haya realizado una gestión de cobro. Concluye manifestando que no asume la elaboración o remisión del correo en cuestión, ya que no existe certeza de la impresión del correo, por lo que no es posible concluir que se ha realizado gestión de cobro a la denunciante, mucho menos la divulgación de sus datos personales a terceros. Por lo que solicita que se reconsidere el hecho probado segundo, que se declare sin lugar el presente procedimiento y que no se ordene la apertura del procedimiento ordinario contra Instacredit. Revisada que ha sido la documentación presentada por la recurrente para interponer el presente recurso de reconsideración, se nota que el mismo no ha aportado ningún tipo de prueba para desvirtuar lo dictado mediante la resolución recurrida, por lo que no puede esta Agencia realizar un análisis distinto al que fue hecho mediante la resolución final del presente procedimiento. En primera instancia, se reitera lo indicado mediante la resolución recurrida con respecto a la prueba ofrecida. El alegato reiterado del recurrente sobre la invalidez de la prueba aportada dentro del expediente administrativo por no ser copia certificada es improcedente, por lo que se reitera una vez más 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 Ibídem 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. Este criterio ya ha sido ampliamente explicado por esta Instancia en otros procedimientos de protección de derechos a Instacredit, por lo que no se entiende la reiteración de la empresa recurrente en utilizar este alegato de la invalidez de la prueba. Se aclara al recurrente que para tener como un hecho probado que Instacredit realizó un contacto con terceras personas vía correo electrónico del lugar de trabajo de la denunciante con la finalidad de notificar a la misma, se ha tomado en consideración la prueba que rola a folios 03 y 04, como indica el hecho probado segundo donde claramente se indica: *“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).” (resaltado no corresponde al original). Folios que corresponden a los correos electrónicos que se han aportado como prueba, donde en el folio 03 se nota que las compañeras de trabajo de la señora [NOMBRE 1] le comunican a la misma que les ha ingresado un correo electrónico de parte de Instacredit y le remiten el mismo. A folio 04 se observa que de la dirección “Sucursal Paraíso” <[paraiso@instacredit.com](mailto:paraiso@instacredit.com)> se ha remitido una notificación dirigida a la denunciante a los correos [\[CORREO 1\]@conare.ac.cr](mailto:[CORREO 1]@conare.ac.cr) y [\[CORREO 2\]@conare.ac.cr](mailto:[CORREO 2]@conare.ac.cr). No se ha tomado en cuenta la prueba que rola a folio 05 que indica “NOTIFICACION PRE-JUDICIAL”, como lo quiere hacer ver Instacredit en su escrito recursivo, ya que efectivamente no posee sello o firma del recurrente y de la mencionada prueba no se logra desprender el emisor o receptor de la misma, por lo que por sí misma esta prueba no logra demostrar el tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante, como si lo hacen las pruebas que rolan a folios 03 y 04 indicadas líneas arriba. Por esta razón es que ha considerado esta Agencia que se ha violentado el derecho a la autodeterminación informativa de la denunciante, contemplado en 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 rectificadas, 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 lo tanto, como se ha dicho en la resolución recurrida, la prueba que ha aportado la señora [NOMBRE 1] es considerada válida y por si misma demuestra que se ha realizado un contacto con un tercero, en este caso el lugar de trabajo de la denunciante, para realizar una notificación de algún trámite con Instacredit, y como bien se ha indicado en la resolución recurrida “*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*”. De la misma prueba es evidente que el remitente del correo electrónico posee el dominio Instacredit.com, por*



lo que el decir del recurrente de que no asume la elaboración y remisión del mismo es improcedente, en razón de que es notorio que el mencionado dominio pertenece a su empresa, por lo que es su responsabilidad velar por que sus colaboradores respeten lo indicado mediante la Ley No.8968 y su Reglamento ya que a los mismos les asiste un deber de confidencialidad debidamente establecido mediante el artículo 11 de la Ley de marras el cual indica: **“ARTÍCULO 11.- Deber de confidencialidad: La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional, aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.”**, (resaltado no es del original), por lo anteriormente señalado es claro que Instacredit es responsable por el tratamiento de datos personales ilegítimo que realicen sus colaboradores, independientemente de la sede de su empresa, en la ejecución de sus labores diarias. Por último, el artículo **“Artículo 16.- Atribuciones Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos... g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito...”** Por lo tanto, es una atribución de la Agencia velar por el cumplimiento del régimen de protección de datos de los habitantes, para lo cual podrá iniciar los procedimientos ordinarios establecidos en la Ley No.8968, en el caso de Instacredit S.A., cuenta con varias denuncias en las cuales se visualiza un comportamiento reiterado en el manejo indebido de los datos personales, por lo que, lo procedente es ordenar la apertura del procedimiento de protección de derechos, como se dictó en la resolución N° **060-2022** de las 12:30 horas del 08 de febrero de 2022. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de reconsideración incoado.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 11, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 2, 12, 58 y 71 del Reglamento a dicha Ley:

**1.-** Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado contra la resolución N° **060-2022** de las 12:30 horas del 08 de febrero de 2022. **NOTIFÍQUESE.**

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

alm