



**EXPEDIENTE: 233-12-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 237-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 09:15 horas del 09 de mayo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA CJC S.A.**

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de diciembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA CJC S.A.**, en la cual alega que las denunciadas han realizado gestiones de cobro de una deuda a su nombre ante terceros, en cuya pretensión indicó: *“Se solicita una indemnización económica por los daños sufridos y faltas graves de acuerdo a la ley 8968, por un monto de ₡4.000.000,00 colones exactos.”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **053-2020**, de las 08:40 horas del 31 de enero de 2020, se previno a la denunciante señalar cuál es su pretensión de conformidad con lo establecido en la Ley N° 8968. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 24 de febrero de 2020. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 02 de marzo de 2020, la señora (**NOMBRE 1**), presentó ante esta Agencia un documento con el cual cumple en tiempo con lo prevenido mediante resolución N° **053-2020**, supra citada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley No. 8968, mediante resolución N° **386-2020**, de las 09:35 horas del 17 de setiembre de 2020, se previno a la denunciante nuevamente adecuar sus pretensiones de acuerdo con la Ley No. 8968, así como aclarar cuales hechos se le imputan a Instacredit y cuales a Consorcio Jurídico de Cobranza CJC S.A. a efectos de poder individualizar las acciones eventualmente sancionables a cada una de las partes denunciadas. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 21 de setiembre de 2020. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 28 de setiembre de 2020 la señora (**NOMBRE 1**), remitió a esta Agencia un documento con el cual cumple en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **386-2020**, supra citada. (Visible a folios 16 y 17 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que mediante resolución N° **519-2020** de las 09:10 horas del 12 de octubre de 2020, se declara la admisibilidad del presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA CJC S.A.**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 26 de octubre de 2020. (Visible a folios 19 al 23 del Expediente Administrativo).
- 7-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 29 de octubre de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA S.A.**, responde el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante la Resolución N° **519-2020**. (Visible a folios 24 al 29 del Expediente Administrativo).



8- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 29 de octubre de 2020, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **INSTACREDIT S.A.**, responde el traslado de cargos en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante la Resolución N° **519-2020**. (Visible a folios 30 al 35 del Expediente Administrativo).

9- 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 denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de diciembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.** y **CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA CJC S.A.**, en la cual alega que las denunciadas han realizado gestiones de cobro de una deuda a su nombre ante terceros, cuya pretensión es: “(...) *Solicito se le imponga a Instacredit S.A. y Consorcio Jurídico de Cobranza CJC S.A. que se abstengan a difundir información personal y confidencial a terceras personas físicas o jurídicas que no tengan ninguna relación directa con el proceso de cobro que dicha institución gestiona en mi contra. Lo anterior por cuanto la suscrita soy la única deudora y responsable de la deuda. Dichas entidades poseen en sus registros mi número de contacto y dirección para esos efectos.*”. (Visible a folios 01 y 17 del Expediente Administrativo).

2- Que en fechas 20 y 27 de noviembre de 2019, se remitió un correo por parte de Consorcio Jurídico de Cobranza CJC, a la señora (**NOMBRE 1**), mediante el cual se copia a varios correos de terceras personas. (Visible a folios 05 al 08 del Expediente Administrativo).

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

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que, la empresa Consorcio Jurídico de Cobranza S.A., en adelante CJC S.A., ha realizado gestión de cobro por una deuda que la misma posee con Instacredit, remitiendo vía correo electrónico con copia a varios terceros, ajenos al proceso, información sobre la cuenta en mora. Razón por la cual, solicita que los denunciados se abstengan a difundir información personal y confidencial a terceras personas físicas o jurídicas que no tengan ninguna relación directa con el proceso de cobro en cuestión. Lo anterior por cuanto es ella la única deudora y responsable de la deuda. Manifiesta que dichas entidades poseen en sus registros su número de contacto y dirección para esos efectos. Por su parte manifiestan los denunciados en sus informes que, han revisado los datos de la denunciante, y que aparece con un crédito que se encuentra cancelado, indican que a la fecha no tienen solicitud de revocación alguna por parte de la señora (**NOMBRE 1**), según lo dispuesto en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley No. 8968, señalan que en sus registros no consta que se haya llamado o enviado mensajes de texto a terceros, indican que la prueba aportada por la denunciante no demuestra de manera fehaciente su decir, ya que son simples copias sencillas por lo que dudan de su legitimidad, manifiestan que les sorprende que la denunciante alegue que se ha acosado con mensajes y llamadas, ya que no recurren a estos actos, porque trabajan apegados a la ley existente, señalan que no realizan llamadas a terceras personas ajenas un crédito, indican que únicamente se limitan a



realizar gestión de cobro con los deudores correspondientes, por todo lo anterior, solicitan que se rechace la denuncia planteada contra ambos denunciados, ya que consideran que no han actuado en contra de la legislación vigente. Llama la atención de esta Agencia que los denunciados en sus informes mencionen de forma reiterada que la señora (**NOMBRE 1**) denuncie algún tipo de acoso, mediante llamadas y mensajes de texto, ya que, si se realiza una adecuada lectura de la denuncia, la misma no menciona que existan estas conductas, si no que se refiere específicamente a dos correos electrónicos remitidos a terceras personas, informando sobre la operación crediticia que mantuvo la denunciante con Instacredit. Ahora bien, del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, se extrae que efectivamente desde el correo (**CORREO ELECTRÓNICO 1**), se ha remitido un correo a la señora (Nombre 1), en el cual mediante el apartado copia al carbón, se ha incluido una serie de correos que no corresponden a la denunciante, sino que corresponden a representantes patronales de la misma; todo esto visible a folios 05 al 08 del Expediente Administrativo. Al respecto, esta Agencia ha sido conteste en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobro; en tal sentido, 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. (...)”*. De conformidad con lo anterior, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, se reitera que toda gestión tendiente al cobro únicamente corresponde y debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por éste. Por lo tanto, evidentemente se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante, por parte de los denunciados, el cual es reconocido en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual a la letra 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, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o **esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado** o del que legítimamente puede cumplir.”* (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), ya que efectivamente los datos del denunciante 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 de los denunciados con respecto a la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, esto por cuanto en ningún momento los denunciados presentan prueba alguna, para desvirtuar el decir de la denunciante, en esta línea, cabe destacar que todo aquel que pretenda que



se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrarlo, es decir, que no solamente le corresponde la carga de la prueba al 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, según lo establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras: *“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. (...)”* (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: *“41.1 **Carga de la prueba.** Incumbe la carga de la prueba: 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”*. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). Se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, se tiene que el Reglamento a la Ley No. 8968, señala, en cuanto a los medios de prueba lo siguiente: *“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; (...)”*. Como puede observarse, el citado 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 del proceso sumarísimo, que tiene el procedimiento de protección de derechos. Así como del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, 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 el cual, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: *“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 él 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 (...)”*. (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). Por otra parte, señalan los denunciados, que no consta en su registro de quejas, que la señora (**NOMBRE 1**) haya gestionado de previo a la interposición de las presentes diligencias, algún tipo de gestión tendiente a reclamar por sus derechos, e indican que esto es un requisito para poder accionar antes esta Agencia, lo cual es totalmente incorrecto, ya que la Ley No. 8968 de repetida cita, no señala este requisito, lo cual se desprende de la lectura de los artículos



24 y 25, así como de los artículos 58, 59 y 60 de su Reglamento. En todo caso, no se requiere que la conducta sea abusiva o reiterativa, pues, de conformidad con el principio de Autodeterminación Informativa supra citado, es el titular quien decide cuándo, cómo y quién puede dar tratamiento a sus datos personales, con las excepciones de ley. Así las cosas y visto lo todo lo anteriormente expuesto, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que los denunciados no dieron un adecuado uso a los datos personales de la denunciante, al remitir al correo electrónico de los representantes laborales de la denunciante, información sobre la cuenta en cobro de la misma, por lo tanto, deberán las partes denunciadas, proceder a eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantengan referentes al lugar de trabajo de la denunciante, así como 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**. Finalmente, siendo que existen elementos suficientes para presumir que las empresas denunciadas incurrieron 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 S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA CJC S.A.** –
2. Se ordena a Instacredit y a Consorcio Jurídico de Cobranza S.A., proceder a eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga 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 este acto, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual podrá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

\*Jcg