



**EXPEDIENTE: 235-12-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 239-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:05 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.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito de las 08:00 horas del 21 de febrero de 2020, se ordena la acumulación de los expedientes 235-12-2019-DEN y 009-01-2020-DEN, y se crea una nueva foliatura de ambos, con el fin de establecer un orden lógico y cronológico de los hechos acaecidos en el presente proceso, esto por cuanto ambas denuncias tienen identidad de partes y hechos.
- 2- Que mediante escritos remitidos a esta Agencia en fechas 20 de diciembre de 2019 y 23 de enero de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en la cual alega que gestionó solicitud de rectificación y supresión de sus datos personales ante la denunciada en octubre de 2019 y enero de 2020, pese a lo anterior, la empresa denunciada continua enviado y contactándolo por medio de terceros no autorizados de su trabajo, para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre, cuya pretensión es: *“Que se realice la sanción correspondiente según el artículo 28 de la ley 8968 ya que se ha violado mi derecho a la intimidad y autodeterminación de datos y por no acatar mi derecho de suprimir y rectificación de datos.”* (Visible a folios 01 al 15 y del 25 al 35 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **027-2020** de las 11:38 horas del 15 de enero de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se le notificó al denunciado en fecha 20 de febrero de 2020. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 25 de febrero de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit S.A., responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N° **027-2020**. (Visible a folios 19 al 24 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fechas 03 y 22 de diciembre de 2021, el señor (**NOMBRE 1**) remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 36 al 38 del Expediente Administrativo).
- 6- 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 escritos remitidos a esta Agencia en fechas 20 de diciembre de 2019 y 23 de enero de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en la cual alega que gestionó solicitud de rectificación y supresión de sus datos personales ante la denunciada en octubre de 2019 y enero de 2020, pese a lo anterior, la empresa denunciada continua enviado y contactándolo por medio de terceros no autorizados de su trabajo, para hacer gestión de cobro de



una deuda a su nombre, cuya pretensión es: “*Que se realice la sanción correspondiente según el artículo 28 de la ley 8968 ya que se ha violado mi derecho a la intimidad y autodeterminación de datos y por no acatar mi derecho de rectificación de datos.*” (Visible a folios 01 al 15 y del 25 al 35 del Expediente Administrativo).

2- Que en fecha 12 de diciembre de 2019, una funcionaria de Instacredit se contactó con un tercero, con el fin de realizar gestión de cobro de la deuda del señor (Nombre 1). (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

3- Que en fechas 28 de octubre de 2019 y 13 de enero de 2020, el señor (**NOMBRE 1**), envió solicitudes de rectificación y supresión de datos personales, a Instacredit, vía correo electrónico. (Visible a folios 09 al 14 y 28 al 30 del Expediente Administrativo).

4- Que Instacredit ha rectificado los datos personales del señor (**NOMBRE 1**). (Visible a folios 19 y 20 del Expediente administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Siendo que se carecen de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que Instacredit haya realizado llamadas a terceras personas realizando gestión de cobro de la deuda del señor (**NOMBRE 1**).

2. Que Instacredit haya recibido las solicitudes de rectificación del señor (**NOMBRE 1**).

3. Que el número (**CELULAR 1**) no pertenezca al señor (**NOMBRE 1**).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone el señor (**NOMBRE 1**) en sus escritos de denuncia que el día 28 de octubre de 2019 remitió al departamento de cobranza al correo ([CORREO 1](#)), una solicitud de rectificación de datos personales, esto por cuanto Instacredit le ha intentado contactar por medio de un compañero de trabajo. Señala que ha indicado que desea ser contactado al número (**CELULAR 2**) y al correo (**CORREO ELECTRÓNICO 1**), sin embargo en fecha 12 de diciembre de 2019 una colaboradora de Instacredit le remitió un correo realizando gestión de cobro a su compañero de trabajo (**NOMBRE 2**). Señala que en fecha 13 de enero de 2020 procedió a remitir nuevamente una solicitud de supresión a Instacredit al correo (**CORREO ELECTRÓNICO 2**) sin embargo continúan remitiendo SMS y realizando llamadas al número (**CELULAR 1**). Por su parte Instacredit indica en su informe que, efectivamente el denunciante posee una deuda en mora con su representada, señala que no ha recibido la solicitud de supresión de datos del señor (**NOMBRE 1**), sin embargo, en cuanto se dio por enterado de la solicitud del denunciante procedió a revisar los datos personales del mismo y actualizarlos según lo solicitado. Manifiesta que rechaza la prueba aportada por el denunciante, ya que la misma no se encuentra certificada, y rechaza haber realizado algún tipo de acoso al mismo, ni ha realizado contacto con terceras personas, en razón de la gestión de cobro por la deuda del denunciante. En vista de que el informe que ha sido presentado por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica expresamente: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.*” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), así como en lo dispuesto en el



Reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67, el cual indica: “**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. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que Instacredit S.A., ha realizado la rectificación de los datos personales del denunciante. Del presente caso se desprende, una vez analizados los escritos de ambas partes y las pruebas con las que se cuenta, que el señor (**NOMBRE 1**) no ha aportado prueba suficiente con la que se logre determinar, sin lugar a dudas, que Instacredit haya realizado llamadas a terceras personas, intentando realizar gestión de cobro por su deuda, por lo anterior se indica al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos denunciados debe demostrarlos por medio de toda la prueba con la que cuente para ese fin, no basta la simple mención de los mismos, si no que existe un deber legalmente establecido de así demostrarlo, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala claramente, en su artículo 68, 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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que indica expresamente lo siguiente: “**Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.**”. “**Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Si bien es cierto, el denunciante ha aportado una serie de mensajes de texto, y un listado de llamadas, de tal documentación no se logra desprender, sin lugar a dudas, que estos hayan sido remitidos a terceras personas. Llama la atención que el denunciante indique no ser contactado al número (**CELULAR 1**), pero en ambos escritos de denuncia indica este número como medio de contacto, por lo que se podría presumir que sea un dato personal del denunciante, y al denunciado le asiste el derecho de cobro de su deuda, contactando al deudor a sus medios personales. Ahora bien, con respecto a los correos electrónicos remitidos a terceros, de la prueba aportada, se logra desprender que, efectivamente en una ocasión se ha remitido a un tercero, información sobre la deuda del denunciante por parte de Instacredit. Sobre el particular, esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, no es el medio indicado para realizar gestión de cobros, así ha sido reiterado por esta Agencia: “(...) 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. (...)*". (Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, a las 14:45 horas del 6 de febrero de 2017). Así las cosas, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente e ilegal, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, se reitera, toda gestión tendiente al cobro únicamente corresponde y debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa del denunciante, por parte del denunciado, reconocido en el artículo 4 de la Ley No. 8968, el cual a la letra indica: "**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."; este derecho también está regulado en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No. 8968, el cual reza: "**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." (Lo destacado 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 Instacredit con respecto a la invalidez de la prueba presentada por el denunciante, en lo que corresponde a la remisión de correos electrónicos a terceros, esto por cuanto en ningún momento el denunciado presenta prueba alguna para desvirtuar el decir del señor (**NOMBRE 1**), por lo que cabe indicar, que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo, es decir, 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 indicado en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968. 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, 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;**", 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 se analiza el carácter de proceso sumarísimo que tiene el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad que



rige los procedimientos administrativos, regulado en el artículo 224 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). Con respecto a la prueba para mejor resolver aportada en fechas 03 y 22 de diciembre de 2021 por el denunciante, se indica que la misma no atribuye ningún tipo de responsabilidad a Instacredit, ya que lo que se menciona son conductas atribuibles a una empresa de nombre Icollect S.A. y no a Instacredit, por lo tanto, no puede ser tomada en consideración en la presente resolución. Finalmente, siendo que la misma empresa denunciada indica en su informe que rola a folio 019, que desde el momento en que se tuvo conocimiento del descontento del denunciante, procedió a rectificar los datos personales del señor (**NOMBRE 1**), se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante de ser localizado únicamente los medios autorizados por él mismo. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 24 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.**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra este acto, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse 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