



**EXPEDIENTE: 040-03-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 446-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 11:30 horas del 25 de agosto de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra la **INSTACREDIT.**

### **RESULTANDO**

**1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de marzo de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** remitió vía correos de Costa Rica formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: “*Solicito no realicen más llamadas que no corresponde y eliminen los datos que yo no brinde. (sic) (...)*” (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).

**2-** Que, de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **224-2020**, se previno al denunciante indicar con claridad cuál es su pretensión con fundamento en las competencias de esta Agencia y señalar la dirección física exacta de quien denuncia. Dicha resolución se le notificó al accionante en fecha 13 de abril de 2020. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

**3-** Que en fecha 14 de abril de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** remite un documento con el que cumple con lo prevenido mediante resolución N°**224-2020** supra indicada. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

**4-** Que mediante resolución N° **413-2020**, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Instacredit, a efecto de que se brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 10 y 12 vuelto del Expediente Administrativo).

**5-** Que mediante escrito presentado en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit, contesta en tiempo y forma lo prevenido mediante resolución N°**413-2020**, supra indicada. (Visible a folios 13 al 25 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran los siguientes hechos:

**1.** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de marzo de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** remitió vía correos de Costa Rica formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: “*Solicito no realicen más llamadas que no corresponde y eliminen los datos que yo no brinde. (sic) (...)*” (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).

**2.** Que el número no pertenece a Instacredit. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).



**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1. Que el denunciado haya realizado llamadas telefónicas o remitido mensajes de texto a terceras personas en razón de la deuda del señor [NOMBRE 1].

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica el señor [NOMBRE 1] que el día 28 de febrero de 2020 realizó el pago de dos cuotas de la operación que posee con Instacredit, y a su vez realizó un compromiso de pago ese mismo día. Manifiesta que el día 12 de marzo recibió varias llamadas de familiares donde le comentan que los han contactado de Instacredit en razón de su deuda. Expone que los mensajes remitidos indican expresamente “[NOMBRE 1] (sic), *INSTACREDIT LE INFORMA ESTA (sic) POR INICIAR UN PROCESO LEGAL POR SU DEUDA, EVITAR UNA DEMANDA LEGAL ES LA MEJOR DECISION (sic). COMUNIQUESE. (sic)*”, señala que este tipo de mensaje le ha llegado al menos a seis familiares, a lo que los mismos le externaron su preocupación y enojo por la situación. Expone que el crédito contaba en ese momento con tres cuotas pendientes, dos con compromiso de pago, además indica que ha recibido llamadas del número telefónico constantemente, por lo que siente un “*ensañamiento*” por parte de esta empresa.

Por su parte señala Instacredit en su informe; efectivamente el denunciante posee un crédito con su representada, sin embargo, señala que no le consta que se hayan realizado las llamadas mencionadas por el denunciante a terceras personas, lo que si consta en sus registros es una nota del 28 de febrero de 2020 donde el denunciante se molestó por el cobro de intereses moratorios. Manifiesta que el mensaje de texto aportado como prueba no utiliza el formato aprobado por la empresa, por lo que rechaza el mismo como remitido por Instacredit. Indica que al momento de presentar el informe requerido el crédito del señor [NOMBRE 1] se encontraba al día, expone además que el número - no corresponde a Instacredit, además señala que Instacredit no tiene por política realizar llamadas por las noches. Declara que revisados que fueron sus registros no posee queja alguna previa a la interposición de la denuncia de parte del señor [NOMBRE 1], ni tampoco existe una solicitud de revocación. Señala además que rechaza la prueba aportada por el denunciante por tratarse de copias simples de fácil manipulación, además indica que no considera que haya existido acoso de su parte en contra del denunciado, ya que no llaman reiterativamente, ni realizan llamadas a terceras personas ajenas al crédito. Por todo lo anterior solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

Previo a conocer el presente procedimiento por el fondo se aclara a las partes que esta instancia no conocerá sobre la deuda que posea el señor [NOMBRE 1] con Instacredit, ya que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia, mismas legalmente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** *Son atribuciones de la Prodhab, 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. b) Llevar*



*un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. 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. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”. Además se aclara que esta Agencia tampoco se pronunciará sobre la cantidad de llamadas telefónicas que se le realicen al mismo en razón de esta deuda, ya que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, producto de lo anterior es palmariamente claro que dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Así mismo la ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia supra mencionadas.*

Una vez concluido el análisis del expediente, se desprende del mismo que la prueba aportada no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Instacredit, si bien es cierto se han aportado dos copias de mensajes de texto, los mismos no son claros a la hora de atribuir algún tipo de responsabilidad al denunciado, esto en razón de que el que indica como remitente “[NOMBRE 3]”, el cual consta a folio 04, no deja totalmente claro si mensaje haya sido remitido a la tercera persona o bien si la tercera persona lo ha redactado, con respecto a la prueba que consta a folio 05 señala que ha sido recibido por “[NOMBRE 4]” con lo cual no queda claro si el mensaje de texto fue recibido por un tercero o bien por el mismo señor [NOMBRE 1]. Por lo que se aclara al señor [NOMBRE 1] que quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: **“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.” (resaltado no es del original). De igual manera la 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.”** (Resaltado no es del original). **“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.”** (Resaltado no es del original). 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 no es del original).

La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que 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.”** (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: **“ARTICULO 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.”** (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, analizados los autos y siendo que no existe prueba suficiente que logre atribuir algún tipo de responsabilidad al denunciado, no es posible para esta Agencia tener por demostrado que se haya dado un tratamiento ilegítimo a los datos personales del denunciante por parte de Instacredit.

Por otro lado, señala el denunciado, que no consta en su registro de quejas, que el señor [NOMBRE 1] haya gestionado de previo a la interposición de las presentes diligencias, algún tipo de gestión tendiente a reclamar por sus derechos, se indica al mismo que la Ley No.8968 no señala como requisito indispensable recurrir en primera instancia a la entidad para ejercer sus derechos, sino que es más bien una facultad que se le otorga al denunciante, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25 de la Ley No.8968. Además, se señala que, 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.

A modo de aclaración se indica a Instacredit 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. Por lo tanto, aunque se trate de copias simples las que sean aportadas dentro de los procedimientos de protección de derechos, esta Agencia siempre tomará este tipo de prueba en consideración y se realizará el análisis correspondiente.

En otro orden de ideas en vista de que el informe que ha sido rendido por Instacredit tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual indica: **“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.”* Resaltado no es del original. Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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. ” Resaltado no es del original, se tiene que los hechos ahí consignados son reales y por lo tanto se parte del entendido de que el número - no pertenece a Instacredit

Así las cosas, siendo que se carece de prueba suficiente para demostrar que Instacredit ha contactado a terceras personas en razón de la deuda que mantiene el señor [NOMBRE 1], lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25, 26 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra la **INSTACREDIT**.
- 2- 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.** -

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**