



EXPEDIENTE: 086-06-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 182-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:05 horas del 24 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA.**, en cuya pretensión indicó: *“Por lo antes expuesto, solicito se declare con lugar la presente queja y se considere a Instacredit y al Consorcio Jurídico de Cobranza y Despacho Jurídico, responsables de violar lo establecido en el artículo 31 de la Ley 8968 y se le condene al pago de la multa correspondiente, así como el cese inmediato de acoso por vía telefónica y mensajería de texto a mi persona y demás familiares (...).”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **420-2020**, de las 12:35 horas del 19 de agosto 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**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada a los denunciados en fecha 27 de agosto de 2020. (Visible a folios 13, 15 y 16 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 01 de setiembre de 2020, el señor [NOMBRE 2], 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° **420-2020**. (Visible a folios 17 al 27 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que, habiendo transcurrido el plazo para la presentación del informe, Consorcio Jurídico de Cobranza no presentó el informe requerido mediante la resolución N° **420-2020**, supra indicada.
- 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:

Del examen de los autos, se observa que Consorcio Jurídico de Cobranza no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: ***“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.”*** Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General



de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.* Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera 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:

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 05 de junio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA.**, en cuya pretensión indicó: *“Por lo antes expuesto, solicito se declare con lugar la presente queja y se considere a Instacredit y al Consorcio Jurídico de Cobranza y Despacho Jurídico, responsables de violar lo establecido en el artículo 31 de la Ley 8968 y se le condene al pago de la multa correspondiente, así como el cese inmediato de acoso por vía telefónica y mensajería de texto a mi persona y demás familiares (...).”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2- Que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia poseía una cuenta con Instacredit. (Visible a folios 01 y 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que terceras personas recibieron mensajes de texto en razón de una deuda de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 06 al 12 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

- 1- Que los números [NÚMERO 1] y [NÚMERO 2] correspondan a alguno de los denunciados.
- 2- Que alguno de los denunciados haya realizado llamadas a terceras personas en razón de la deuda de la señora [NOMBRE 1].
- 3- Que quien haya remitido los mensajes de texto a terceras personas haya sido alguno de los denunciados.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante que, al momento de interposición de la denuncia poseía un crédito en mora con Instacredit, por esta razón un Consorcio Jurídico de Cobranza, así como Instacredit le estuvieron llamando de manera acosadora, además de que le remitieron mensajes de texto amenazantes, expone que además los denunciados han llamado y remitido mensajes a terceras personas, lo que creó preocupación en su entorno familiar. Por su parte señala Instacredit que, ha revisado los datos de la denunciante y que en sus bases de datos aparece un crédito pendiente a nombre de la señora [NOMBRE 1], indica que a la fecha de interposición de la denuncia no tiene ningún tipo de solicitud de revocación por parte de la denunciante según lo dispuesto en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley No. 8968, expone que en sus



registros no consta que se haya llamado o enviado mensajes de texto a terceros, señala que la prueba aportada por la denunciante no demuestra de manera fehaciente su decir, ya que son simples copias sencillas por lo que duda de su legitimidad, manifiesta 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. Menciona que no realiza llamadas a terceras personas ajenas a un crédito, ya que únicamente se limita a realizar gestión de cobro con los deudores correspondientes, por lo anterior solicita se rechace la denuncia planteada.

Con respecto al decir de la denunciante de que ha recibido acoso vía telefónica por parte de los denunciados se debe indicar que de conformidad con las atribuciones establecidas en el artículo 16 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Trazamiento de sus Datos Personales que 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.”** (resaltado no es del original), es claro que esta Agencia no cuenta con competencia para conocer la figura del acoso o hostigamiento telefónico, por lo que solo se hará referencia dentro de la presente resolución lo que corresponda a tratamiento de datos personales. La 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, 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.”**. (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, siendo que la empresa denunciada está realizando las llamadas cobratorias a la deudora correspondiente, la ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, 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 tanto, esta situación en particular tampoco está contemplada dentro de las competencias de esta Agencia supra indicadas.

En relación a lo indicado por la señora [NOMBRE 1] en lo que corresponde a que los denunciados han contactado a terceras personas, en los autos no consta prueba suficiente que logre demostrar de manera inequívoca la conducta denunciada, por lo que se le indica a la misma 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 reglamento a la Ley No. 8968 indica claramente, 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 tuvieran, 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.”**. 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). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que



tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **irrefutable** que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado.

Se aclara a Instacredit que con respecto a su alegato de que la prueba ofrecida por la denunciante es inválida en razón de que la misma no se encuentra certificada, se debe decir 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 Ibidem 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, por ejemplo, que la prueba deba ser copia certificada. Así las cosas, siendo que no consta dentro del expediente prueba suficiente que logre demostrar los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1] lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**

POR TANTO



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

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A. y CONSORCIO JURÍDICO DE COBRANZA.**
- 2- 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.** -

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora