



EXPEDIENTE: 109-06-2020-DEN

RESOLUCION N° 349-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 13:50 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de junio de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: *“Borrar la mancha que tienen por el caso. Suspender el acoso y las llamadas.* (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que, de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **460-2020**, se previno al denunciante demostrar mediante documento idóneo que es el titular del medio al que se han estado realizando llamadas. Dicha resolución se le notificó al accionante en fecha 21 de setiembre de 2020. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 29 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] remitió un documento con el que cumple con lo prevenido mediante resolución N°**460-2020** supra indicada. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **518-2020**, 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 a Instacredit en fecha 26 de octubre de 2020. (Visible a folios 12 y 14 vuelto del Expediente Administrativo).
- 5-** Que mediante escrito presentado en fecha 29 de octubre de 2020, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado General de Instacredit, contesta en tiempo y forma lo prevenido mediante resolución N°**518-2020**, supra indicada. (Visible a folios 15 al 19 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 junio de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: *“Borrar la mancha que tienen por el caso. Suspender el acoso y las llamadas.* (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que Instacredit ha remitido varios mensajes de texto a nombre del señor [NOMBRE 1] realizando gestión de cobro. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).



3. Que el expediente [NÚMERO 1] se encuentra finalizado, donde fueron partes el señor [NOMBRE 1] e Instacredit. (Visible a folios 04 al 06 y 16 del Expediente Administrativo).
4. Que en las bases de datos de Instacredit aparece en saldo cero los créditos que posee el señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).

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

1. Que Instacredit haya remitido una anotación a Equifax por la deuda del señor [NOMBRE 1].
2. Que Instacredit haya realizado llamadas al señor [NOMBRE 1] intentando realizar gestión de cobro.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el denunciante la empresa Instacredit le ha estado realizando gestión de cobro por una deuda que se encuentra declarada prescrita por el Juzgado de Cobro del Primer Circuito Judicial de San José. Por lo que mediante la denuncia presentada solicita se aplique el derecho al olvido, ya que esta empresa existiendo una sentencia a su favor no deja de realizarle gestión de cobro y nuevamente ha vuelto a reportar la deuda en Equifax.

Por su parte señala Instacredit en su informe que, hace constar que ha revisado sus bases de datos, donde el denunciante aparece con 2 créditos, expone que a la fecha no tiene solicitud administrativa por parte del denunciante en relación con las llamadas que se le ha realizado, ya que estos dos créditos aparecen en saldo cero, manifiesta que en sus controles no consta que se haya llamado a terceros, indica además que ha revisado sus controles, donde aparece el expediente judicial [NÚMERO 1], el cual se encuentra terminado judicialmente, expone que el señor [NOMBRE 1], en lo que corresponde a Instacredit, no aparece “manchado”. Indica que acoso es una conducta reiterativa y repetitiva, situación que rechaza. Con respecto a la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1] manifiesta que, al ser las mismas copias simples por lo que duda de su legitimidad, expone que los supuestos teléfonos de donde se remiten los mensajes no registran a su nombre, además de que el denunciante no aporta prueba alguna sobre las supuestas llamadas. Manifiesta finalmente que su representada tiene por regla no recurrir a estos actos denunciados, indica que no realiza llamadas reiteradas o acosadora, mucho menos llamar a terceras personas ajenas a un crédito.

Llama la atención de esta Agencia el denunciado en su informe mencione de forma que el señor [NOMBRE 1] denuncie llamadas a terceras personas ajenas al crédito del mismo, ya que, si se realiza una adecuada lectura de la denuncia, la misma no menciona que se haya realizado esta conducta por parte de Instacredit, sino que refiere específicamente a gestión de cobro realizada al denunciante por una deuda que se encuentra prescrita y en saldo cero.

Ahora bien, del estudio de los autos y de las pruebas con las que se cuenta, es claro que no se ha logrado demostrar que Instacredit haya reportado al señor [NOMBRE 1] ante Equifax por la deuda que fue declarada prescrita en sede judicial, sin embargo, si ha quedado demostrado para esta



Agencia que el denunciado ha estado remitiendo mensajes de texto al denunciante en razón de una deuda que Instacredit admite se encuentra en saldo cero, por lo que evidentemente se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa de la denunciante, por parte de los denunciados, el cual es reconocido en el artículo 4 de la Ley No.8968, el cual 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.”, así como mediante el artículo 12 del Reglamento a dicha Ley: “**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.”, ya que como bien lo ha indicado Instacredit, los 2 créditos que poseía el denunciante se encuentran en saldo cero, hecho que tiene esta Agencia como probado por cuanto el informe rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, esto 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 informes 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). Por lo tanto, resulta un sin sentido que se siga contactado al señor [NOMBRE 1] por algún crédito que se encuentra finalizado, por lo que se transgrede el Principio de Calidad de la Información, principio regulado mediante el artículo 6 de la Ley No.8968 el cual indica: “**ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información:** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.- Actualidad:** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. **2. Veracidad:** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará



por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud:** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. **4.- Adecuación al fin:** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”. Esto en razón de que los datos han dejado de ser actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el cual fueron recopilados y por lo tanto debieron ser eliminados de la base de datos de Instacredit en cuanto se finalizaron los créditos.

Por otro lado, no se tiene por válida la manifestación del denunciado con respecto a la invalidez de la prueba presentada por el denunciante, esto por cuanto en ningún momento Instacredit presenta prueba alguna para desvirtuar el decir del denunciante, en esta línea, esto de igual forma se le indica al señor [NOMBRE 1] ya que no ha aportado prueba suficiente para demostrar que Instacredit lo ha anotado en la protectora de crédito Equifax o bien le haya realizado llamadas telefónicas constantes, por lo que se le apercibe a ambas partes que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrarlo, es decir, que la carga de la prueba le corresponde a ambas partes, si su deseo es desvirtuar el decir o el actuar de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, por lo que no es suficiente el solo decir de los hechos sino que corresponde a cada una de las partes demostrar lo dicho, según lo establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras, específicamente en lo que corresponde a la prueba: “**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). 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). Sin embargo, se aclara a Instacredit que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante con respecto a los mensajes que le han sido remitidos, 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 *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 (...)”. (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 otro orden de ideas, señala el denunciado, que no consta en su registro de quejas, que el denunciante 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 la obligatoriedad de acudir en primer instancia a realizar la reclamación directamente a la entidad como requisito indispensable para interponer una denuncia ante esta Agencia, 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, puesto que se ha logrado demostrar que Instacredit ha remitido mensajes de texto se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta, por lo que se le ordena a Instacredit que haga la eliminación correspondiente de los datos personales del denunciante en sus bases de datos. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles**. 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. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO



Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT**.
2. Se ordena a Instacredit, proceder a eliminar de sus bases de datos, toda la información que mantenga del señor [NOMBRE 1]. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles**.
3. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **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