



EXPEDIENTE: 159-09-2020-DEN

RESOLUCION N° 351-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 14:55 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 01 de setiembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: *“Solicito que se eliminen de las bases de datos y sistemas de la empresa Instacredit, y de todas aquellas instancias o empresas a quienes ellos hayan facilitado información, todos aquellos datos referentes a mis familiares, conocidos y personas de mi trabajo así como la dirección de mi trabajo, pues los acosa y usan indebidamente estos datos”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**503-2020** de las 12:04 horas del 29 de setiembre 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 fue notificada al denunciado en fecha 06 de octubre de 2020. (Visible a folios 11 y 13 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 08 de octubre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**503-2020** supra indicada. (Visible a folios 14 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4- 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:
- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de setiembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: *“Solicito que se eliminen de las bases de datos y sistemas de la empresa Instacredit, y de todas aquellas instancias o empresas a quienes ellos hayan facilitado información, todos aquellos datos referentes a mis familiares, conocidos y personas de mi trabajo así como la dirección de mi trabajo, pues los acosa y usan indebidamente estos datos”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que de parte de Instacredit se han remitido mensajes de texto realizando gestión de cobro de la deuda de la señora **[NOMBRE 1]** a una tercera persona. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).



- 3- Que Instacredit le remitió un mensaje de texto a la señora [NOMBRE 1] donde le indica información laboral de la misma. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
- 4- Que el número [NÚMERO 1] pertenece a la señora [NOMBRE 3]. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que un agente de Instacredit la contactó para ofrecerle poner su cuenta al día, además se le solicitó suministrar datos de terceras personas para verificar su dirección, a lo cual hizo la aclaración de que ese era el único fin para el cual brindaba los datos de su hermana [NOMBRE 3] y que no estaba de acuerdo en que eventualmente se le llamara para algún cobro, a lo que el personero le indicó que solo se utilizaría para comprobar la dirección. Sin embargo, en fecha 21 de agosto de 2020, le remitieron a esta tercera persona un mensaje de texto realizando gestión de cobro por la deuda de la denunciante. Señala que además se le solicitó suministrar datos de su lugar de trabajo, referidos al nombre de su jefatura, por lo que además solicita se retire el nombre del señor [NOMBRE 4] de los registros de Instacredit, ya que lo tienen como referencia.

Por su parte señala Instacredit que, ya revisado los datos de la denunciante y la misma apareció con un crédito activo, acepta que la denunciante solicitó que no se llamara a terceros en fecha 01 de setiembre de 2020, por lo que por esta situación se realizó una nota al sistema para que quedara plasmada la solicitud de la denunciante, sin embargo, aclara que en sus bases de datos no constaba ninguna llamada a terceras personas, ni antes de la solicitud de revocación ni después, manifiesta que en sus controles no consta que hayan llamado a terceros. Con respecto a la prueba aportada por la denunciante señala que la misma se trata de copias simples. Indica que no demuestra la denunciante que se haya dado una conducta abusiva e indiscriminada por parte de Instacredit y no lo puede demostrar ya que la conducta no se ha dado. Por lo anteriormente expuesto, solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

En primera instancia, se reitera a Instacredit que no se tiene por válido el alegato de que la prueba presentada por la aquí denunciante carece de validez por tratarse de copias simples, se ha indicado en otras ocasiones al aquí denunciado que esta Agencia tomará en consideración la prueba aportada por los denunciantes si la misma es suficiente para demostrar que se ha dado la conducta que se ha denunciado, esto en razón de 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 en el voto No.2003-13140: *“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 *Ibíd*em 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). En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley de Protección a la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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. Además, se indica a Instacredit que quien pretenda desvirtuar el decir de su contraparte está obligado a presentar prueba alguna de que lo que dice su contrario es falso, por lo que se le advierte a Instacredit 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 falsear el decir o el actuar de su contraparte, debe de aportar toda la prueba que considere oportuna con la presentación de su informe, por lo que, no es suficiente el solo expresar 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor". (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

De la prueba aportada por la denunciante se tiene que la hermana de esta ha recibido en al menos una ocasión un mensaje de texto de parte de Instacredit realizando gestión de cobro por la deuda de la señora [NOMBRE 1], lo cual es completamente improcedente en razón de que la gestión de cobro debe realizarse directamente al deudor y no por medio de terceras personas ya que no se cuenta con el consentimiento informado de las mismas para que se le realicen contactos intentando cobrar la deuda alguien más, la Ley No. 8968 expone en su artículo 5, "**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:** 1.- **Obligación de informar:** Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a



suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando:

a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Así mismo señala el reglamento a la Ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: “**Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento, c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.”

Según lo indicado por la denunciante, al momento de realizar el arreglo de pago que se le ha ofrecido por parte de Instacredit le han solicitado el número de teléfono de una tercera persona para confirmar el domicilio de la denunciante, lo cual no tiene justificación legal y claramente al ponerse en contacto con esta tercera persona para realizar gestión de cobro, que aunque si bien es cierto que Instacredit ha indicado que no ha realizado llamadas a terceros, de la prueba aportada por la denunciante se desprende claramente que si se ha remitido al menos un mensaje de texto a una



tercera persona ajena a la relación comercial, que no ha brindado su consentimiento expreso para ser contactada. No cabe duda que tales prácticas contravienen lo indicado por la ley supra mencionada, ya que, para que el consentimiento informado sea válido, el mismo debe ser escrito ya sea en un documento físico o electrónico, lo cual no se ha logrado demostrar por el aquí denunciado. Téngase en cuenta, además, que no tiene asidero legal que se utilice un dato personal como lo es el número de teléfono, cuando el mismo ha sido aportado por un tercero

Por lo tanto, el realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, es una acción que transgrede el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.*”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**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.*”(Resaltado no es del original). Finalmente se indica que no se requiere que una conducta sea abusiva o reiterativa para interponer una denuncia ante esta instancia, 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, siendo que Instacredit ha contactado a terceros en razón de la deuda de la aquí denunciante es que se declara con lugar el presente procedimiento y se le ordena a Instacredit suprimir todos los datos personales de terceras personas que se encuentren vinculados a la cuenta de la señora [NOMBRE 1]. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la denunciante como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES** contados a partir de la notificación de la presente resolución. 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, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT.**
2. Se ordena a Instacredit suprimir todos los datos personales de terceras personas que se encuentren vinculados a la cuenta de la señora [NOMBRE 1]. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse



tanto a la denunciante como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES** contados a partir de la notificación de la presente resolución.

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