



**EXPEDIENTE: 002-01-2023-DEN**

**RESOLUCION N° 352-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 15:25 horas del 25 de abril de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT y BUFETE ICOLLECT.**

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de enero de 2023, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT y BUFETE ICOLLECT** para que esta Agencia conozca dentro de sus competencias lo que corresponde. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**085-2023** de las 07:55 horas del 01 de febrero de 2023, se previene a la denunciante aclarar si la gestión de cobro que se le realiza corresponde a una deuda propia o de un tercero, aportar prueba suficiente que logre demostrar los hechos denunciados en lo que corresponde a Bufete Icollect y demostrar mediante documento idóneo que es titular del medio al que se le han realizado llamadas. Dicha resolución fue notificada a la accionante en fecha 03 de febrero de 2023. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 06 de febrero de 2023, la señora [NOMBRE 1] remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo solicitado mediante resolución N°**085-2023** supra indicada. (Visible a folios 10 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N° **167-2023**, de las 13:35 horas del 17 de febrero de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Icollect en fecha 08 de marzo de 2023 y a Instacredit en fecha 16 de marzo de 2023. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).
- 5- Que una vez transcurrido el plazo otorgado Bufete Icollect no presentó el informe requerido mediante la resolución N°**167-2023** supra indicada.
- 6- Que en fecha 21 de marzo de 2023, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado de Instacredit contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**167-2023** supra indicada. (Visible a folios 18 al 23 del Expediente Administrativo).
- 7- 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 Bufete Icollect 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:** Se tienen como hechos probados:

1. Que el número telefónico 8776-0190 es de titularidad de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 13 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 13 de julio de 2022, desde el correo electrónico [[CORREO 1](#)] se envió un correo a la señora [NOMBRE 1] realizando gestión de cobro por la deuda de un tercero. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
3. Que la señora [NOMBRE 3] brindó como medio de contacto el correo electrónico [[CORREO 2](#)] a Instacredit. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).
4. Que Instacredit ha rectificado, actualizado y eliminado cualquier dato personal entregado por la señora [NOMBRE 3]. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).

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

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que se ha dado una infracción a su autodeterminación informativa, en razón de que Instacredit S.A. ha realizado un tratamiento ilegítimo de sus datos personales, ya que procedió a trasladar su número telefónico al Bufete Icollect. Indica que no media consentimiento informado de su parte para que el anterior Bufete le esté contactando en muchas ocasiones. Reitera que se ha dado un tratamiento inseguro e ilegítimo de su número telefónico y correo electrónico personal, recibiendo amenazas de embargos y apremios corporales, todo faltando al deber de confidencialidad.

Por su parte ha indicado Instacredit en su informe que, según sus registros internos no consta que la señora [NOMBRE 1] haya gestionado un acercamiento a Instacredit para solicitar su derecho de rectificación y/o de supresión de datos personales en primera instancia. Manifiesta que en la solicitud de crédito [NÚMERO 1], la señora [NOMBRE 3] brindó como medio de contacto el correo electrónico [[CORREO 2](#)], y la misma se mantiene atrasada por lo que se han realizado gestiones de cobro al medio facilitado al inicio de la relación comercial, téngase en consideración que la señora [NOMBRE 3] es madre de la señora denunciante [NOMBRE 1] y así consta en la información pública del Tribunal Supremo de Elecciones. Señala que Instacredit únicamente ha mantenido correspondencia con el medio de comunicación que brindó su cliente, y se han realizado las gestiones de cobro de acuerdo a la normativa aplicable. Manifiesta que las pruebas aportadas



por la señora [NOMBRE 1] no pueden acogerse debido a que carecen de validez y eficacia jurídica para considerarse material probatorio para este procedimiento, señala que fue inducido a error por la madre de la denunciante, ya que esta facilitó datos que aparentan no ser de su dominio persona. Expone que se compromete a únicamente mantener comunicación con la señora [NOMBRE 3], además, que ha realizado una revisión minuciosa de las gestiones de cobro realizadas y que ha rectificado, actualizado y eliminado cualquier dato personal entregado por su clienta que genere alguna afectación a la denunciante.

En primer lugar, se le indica a la señora [NOMBRE 1] que dentro de las competencias de esta Agencia no se encuentra el conocimiento de embargos o apremios corporales sean legítimos o ilegítimos, si no únicamente el conocimiento de tratamiento de datos personales, todo esto regulado en el artículo 16 de la 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 le aclara a la señora denunciante que con respecto a su pretensión de indemnización por algún daño causado a su persona, se le indica que tal pretensión resulta completamente improcedente ya que la Ley No.8968 no prevé que pueda esta Agencia condenar al denunciado al pago de tales conceptos, por lo que en caso de que así lo considere, deberá el denunciante acudir a la vía judicial que corresponda. Realizar este tipo de condena, sin que la Ley de marras así lo estipule de manera expresa se configura en una transgresión del principio de legalidad regulado en los artículos 11 de la Constitución Política que indica: **“ARTÍCULO 11.-** *Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no*



*concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.”, y el artículo 11 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “Artículo 11.- “La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes. 2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa”, por lo tanto la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico, en concordancia con lo señalado en el artículo 17 del mismo cuerpo normativo, la discrecionalidad estará limitada por los derechos del particular frente a ésta y no al contrario, por lo que debe de recalcarse lo señalado por la Ley No 8968 de repetida cita, es claro en su artículo primero al indicar: “Artículo 1.- Objetivo y fin. Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.”.*

Por otro lado, debe de indicársele a Instacredit que no se tiene por válida su manifestación de que la prueba que ha presentado la señora [NOMBRE 1] no puede acogerse debido a que carece de validez y eficacia, debe reiterar esta Agencia como lo ha hecho en otras ocasiones en el caso de Instacredit, que el procedimiento de protección de derechos es un procedimiento sumario 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 rigormos 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 *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). 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, por lo que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la señora denunciante. Además, quien pretenda desvirtuar el decir de su contraparte está obligado a presentar prueba alguna de que lo que dice su adversario es falso, por lo que se le apercibe al denunciado 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.*” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

Vistos los argumentos y la prueba presentada por la denunciante, se tiene que efectivamente ha existido una transgresión al derecho fundamental de la Autodeterminación Informativa de la señora [NOMBRE 1] por parte de ambas empresas ya que se le ha contactado sin su previo consentimiento, derecho regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales 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.*”, ya que efectivamente se nota que se han utilizado datos personales de la denunciante para realizar gestión de cobro por la deuda de un tercero, que aunque se trate de la madre de la denunciante, es improcedente realizar gestión de cobro a su hija ya que no cuenta con el consentimiento informado de esta tercera persona para realizar un tratamiento de los datos personales de esta, 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.”. Se debe señalar con relación a lo señalado por el denunciado de 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, se debe indicar 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.

Es claro que en el presente caso nos encontramos ante una solicitud de rectificación en su modalidad de supresión, ya que la señora [NOMBRE 1] no ha brindado su consentimiento para que sean tratados sus datos personales por parte de ninguno de los denunciados, derecho regulado en el artículo 7 parte segunda de la Ley No.8968 que expresamente señala: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud (...) **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.” (Resaltado no es del original).

Pese a lo anterior, debe tener esta Agencia como un hecho probado que Instacredit procedió a suprimir los datos personales de la señora denunciante de su base de datos, esto en razón 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 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 otro lado, se procede a ordenar de oficio tanto a Instacredit como a Bufete Icollect aportar a esta Agencia las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos personales con los que cuenta y aportar una versión actualizada de los protocolos de actuación con los que cuenta a la fecha para asegurar el debido respeto del derecho de autodeterminación informativa, en este caso, cuando se realizan las solicitudes de supresión o eliminación efectiva de los datos solicitados desde el primer momento en que se gestionó, por lo que, deberán presentar el procedimiento interno, documentado, que debe integrar sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad para que las titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la



rectificación y eliminación de datos personales, esto en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES** o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados en un plazo de UN MES CALENDARIO. Es menester hacer un llamado de atención a ambas empresas para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en su base de datos para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de los estudiantes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas. Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con 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, 6, 7, 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 y BUFETE ICOLLECT.**

**2-** Se ordena a **INSTACREDIT y a BUFETE ICOLLECT** presentar el procedimiento interno, documentado, con que cuenta sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, para que los titulares de datos personales, puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales, en un plazo de 10 días hábiles, o en su defecto un plan de trabajo para que sean presentados en un plazo de un mes calendario.

**3-** Se rechaza la pretensión de condena en daños y perjuicios por resultar improcedente.

**4-** Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

**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