



EXPEDIENTE: 002-01-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 405-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A las 13:50 horas del 15 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes Recurso de Reconsideración interpuesto por **INSTACREDIT**, contra la resolución N°**352-2023** de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023.

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° **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).
- 3- Que mediante resolución N°**352-2023** de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023, se declara parcialmente con lugar el presente procedimiento. Dicha resolución se notificó a las partes en fecha 28 de abril de 2023. (Visible a folios 24 al 30 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento remitido vía correo electrónico remitido a esta Agencia en fecha 04 de mayo de 2023, se ha recibido un recurso de reconsideración de parte de Instacredit. (Visible a folios 31 al 36 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I.SOBRE LA LEGITIMACIÓN PARA INTERPONER LAS PRESENTES DILIGENCIAS:

Respecto a la legitimación, cabe indicar que el recurrente está legitimado para actuar, en la forma en que lo ha hecho, de acuerdo con lo establecido en los artículos 275, 276 y 282 de la LGAP, pues es la parte interesada en el procedimiento en que recayó la resolución recurrida.

II.SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO:

El artículo 348 de la LGAP, establece que los recursos no requieren una redacción, ni una pretensión especial, por lo que para su correcta formulación es suficiente que de su texto se infiera claramente la petición de reconsideración, lo que representa una aplicación clara del respeto al principio de informalidad en los recursos en sede administrativa. Por su parte el artículo 343 de la LGAP, dispone que los recursos serán ordinarios o extraordinarios; estableciendo que son ordinarios el de revocatoria o de reposición, también llamado reconsideración. Así mismos la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el artículo 27, se establece que el recurso que cabe contra



los actos finales es el de reconsideración; el cual deberá de interponerse dentro del tercer día hábil, los cuales empiezan a correr desde el día siguiente de la notificación del acto que se ha de recurrir. En este caso concreto y haciendo una revisión de la documentación correspondiente, se tiene que la resolución N°352-2023 de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023, con la que se comunicó la resolución final, fue notificada mediante correo electrónico al denunciado a las 13:07 horas del 28 de abril de 2023, teniéndose válidamente por notificada a la parte el día 02 de mayo del 2023, y, por lo tanto, el plazo para recurrir empezó a correr a partir del 03 de mayo del año en curso y venció al final de la jornada laboral del día 05 de mayo de 2023, todo lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Notificaciones Judiciales No. 8687: “**ARTÍCULO 38.-** *Cómputo del plazo: Cuando se señale un correo electrónico, fax o casillero, la persona quedará notificada al día "hábil" siguiente de la transmisión o del depósito respectivo. No obstante, todo plazo empieza a correr a partir del día siguiente hábil de la notificación a todas las partes.*”. Lo anterior significa, sin lugar a dudas, que el recurso de reconsideración fue interpuesto dentro del plazo señalado por ley, pues el recurso interpuesto por Instacredit, fue recibido en fecha 04 de mayo de 2023 al correo oficial de esta Agencia, por lo que, sin lugar a dudas, el mismo se presentó dentro del plazo de ley.

III.SOBRE EL FONDO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: Al respecto ha indicado Instacredit que se hace necesario que se revise y se aclare la redacción de la resolución recurrida en razón de que en los hechos probados 2 y 3 se indica: “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 2] brindó como medio de contacto el correo electrónico [CORREO 2] a Instacredit. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo)*”, y en el por tanto se indica que se declara parcialmente con lugar la denuncia, esto le genera confusión y promueve seguridad jurídica al no existir claridad sobre el criterio asumido por la administración ante los hechos probados, esto en razón de que a su parecer debe analizarse el fondo de la presente denuncia, ya que la prueba es insuficiente para tener como hecho probado el indicado en el punto 2, ya que se observa a folio 10 un correo electrónico enviado desde la dirección [CORREO 1] a [CORREO 2], dirigido a la señora [NOMBRE 2]. Se tiene como hecho probado que las gestiones de cobro realizadas en la prueba aportada se debió a que la señora [NOMBRE 2] aportó como medio de correo electrónico de contacto el medio [CORREO 2], y que la clienta [NOMBRE 2] es la madre de la denunciante [NOMBRE 1] y así consta en la información pública del Tribunal Supremo de Elecciones. Indica que Instacredit S.A. únicamente mantuvo correspondencia con el medio de comunicación que les brindó la cliente [NOMBRE 2] y se han realizado las gestiones cobratorias de acuerdo con la normativa aplicable. Señala que a folio 12 se observa un mensaje enviado por el número [NÚMERO 1] donde se menciona un supuesto apersonamiento judicial sin identificar el receptor y emisor de la comunicación, por lo que queda en evidencia que la prueba aportada en el mencionado folio no permite establecer quien remitió el mensaje y quién lo recibió, ya que no se establecen números telefónicos que pertenezcan a Instacredit. Indica que en relación al principio



de informalismo de la manera que lo ha aplicado esta Agencia dista de lo procedente, ya que si bien es cierto que la denunciante pretende justificar que se realizó el cobro de su madre, fue esta la que brindó los datos que fueron presumidos que eran personales con la finalidad de ser contactada y en atención al derecho de autodeterminación informativa y demás derechos regulados en la Ley, por lo que considera que no es suficiente para establecer responsabilidad alguna a Instacredit, ni que la denuncia resulte parcialmente con lugar. Por lo anteriormente expuesto solicita que el hecho probado no se tenga en esta condición, ya que no existen elementos probatorios que puedan sostener que Instacredit envió el correo electrónico para realizar un cobro a un tercero no relacionado con la obligación financiera.

En primer lugar, resulta fundamental aclararle a Instacredit que, el hecho de que la señora madre de la denunciante haya brindado el correo electrónico de su hija, no puede tomarse como que la titular del dato personal está brindando su consentimiento informado, ya que para que el consentimiento informado del titular del dato personal indica la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en su artículo 5 de la Ley No.8968 que indica: **“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.”., por lo que, brindar tratamiento al correo electrónico de una tercera persona, para realizar gestión de cobro por una deuda ajena al titular del dato personal, sin contar con el mencionado consentimiento informado se configura en una contravención a la Ley de marras. Así las cosas, se reitera, que a pesar de que haya sido la madre de la denunciante la que haya brindado el dato personal, la misma no está legitimada para utilizar los datos de su hija indiscriminadamente y debe siempre existir un consentimiento de parte del titular del dato personal, en este caso la señora [NOMBRE 1] para que se pueda tratar el mismo, sorprende a esta Agencia que Instacredit sea insistente en que ha sido la madre de la denunciante quien ha brindado el dato personal, ya que la Ley No.8968 no contempla dentro de las excepciones al consentimiento informado que los datos que sean brindados por los padres de los mayores de edad se configura como un eximente de responsabilidad, por lo tanto, en el momento que Instacredit tuvo conocimiento que el dato brindado por la señora [NOMBRE 2] no era de su titularidad lo procedente era realizar la supresión del mismo conforme a derecho.*

Por otro lado, de una adecuada lectura de la resolución recurrida se desprende del hecho probado segundo, que el mismo hace referencia a un hecho cometido por Icollect, ya que es evidente que el correo ha sido remitido desde un dominio Icollect realizando gestión de cobro de Instacredit, ya que de la prueba aportada se desprende este hechos, por lo que se le ha endilgado responsabilidad a Instacredit en razón de que fue esta empresa la que en primera instancia recopiló el dato personal, y luego lo transfirió a un tercero en razón del cobro del adeudo, debe de quedarle claro al recurrente



que toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general:** *Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.* (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cuando lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras supra indicado, y dentro del análisis de fondo de la resolución recurrida se determinó que no se cuenta con dicho consentimiento, todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“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.”** Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: **“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...).”** Por lo tanto, eventualmente señalar que no se posee responsabilidad por el tratamiento inadecuado de los datos personales de la denunciante que realiza este tercero en su gestión de cobro no será de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: **“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. (...)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.”*

Se le aclara a Instacredit que esta Agencia no ha tomado en consideración la prueba que consta a folio 12, en razón de que efectivamente la misma no logra demostrar por si misma que ha sido remitida por alguno de los denunciados a la señora denunciante, y que por un error humano no se consignó como hecho no probado, por lo que en este momento se adiciona como hecho no probado a la resolución N°352-2023 de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023: Que Instacredit o Icollect hayan remitido algún mensaje de texto a algún número de teléfono a nombre la señora [NOMBRE 1], en lo demás se mantiene incólume la citada resolución.

No ha quedado claro para esta Agencia donde se encuentra el yerro legal en la aplicación del principio de informalismo, ya que el mismo se aplica para lo corresponde a la prueba y así es como se ha hecho, ya que se retira lo indicado en la resolución recurrida:

*“(…) 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 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). ". Además, que dentro de los requisitos de denuncia no indica el artículo 68 del Reglamento a la Ley No.8968 que indica de manera expresa: "**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, solamente hace referencia a que si existieran declaraciones juradas las mismas deben estar debidamente autenticadas, lo cual no aplica en este caso. El tema de que haya sido la madre de la denunciante quien entrego el dato personal, ha sido ampliamente analizado líneas arriba y no se hará más referencia al respecto.

Tras todo lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el recurso de reconsideración incoado en contra de la resolución N°**352-2023** de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023, por lo que se le adiciona a la mencionada resolución: Que Instacredit o Icollect hayan remitido algún mensaje de texto a algún número de teléfono a nombre la señora [NOMBRE 1], en lo demás se mantiene incólume la citada 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
LA AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES
RESUELVE

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 6, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 56, 68 y 71 del Reglamento a dicha Ley:

1.- Se declara parcialmente con lugar el recurso de reconsideración incoado contra la resolución N°**3520-2023** de las 15:25 horas del 25 de abril de 2023, por lo tanto, se adiciona a la misma: Que Instacredit o Icollect hayan remitido algún mensaje de texto a algún número de teléfono a nombre la señora [NOMBRE 1], en lo demás se mantiene incólume la citada resolución.

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