



EXPEDIENTE: 139-07-2021-DEN

RESOLUCION N° 443-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 8:15 horas del 22 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **INSTACREDIT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 13 de julio de 2021, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT**, en la cual alega que la entidad denunciada lo contacta para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre del año 2010, por lo que solicita la aplicación del derecho al olvido por haber transcurrido más de 10 años y se eliminen sus datos personales de la base de datos de la denunciada. (Visible a folios 01 al 22 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **377-2021** de las 9:48 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante presentar adecuar los hechos y pretensiones de su denuncia, en donde indique expresamente el mal uso de sus datos personales, aportar toda prueba que estime pertinente para demostrar los hechos denunciados y por último demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que están enviando mensajes y haciendo llamadas, tal como recibo de pago de teléfono o comprobante de la compañía que presta el servicio. Dicha resolución fue notificada al denunciante en fecha 16 de setiembre del 2021. (Visible a folios 23 y 24 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **541-2021** de las 15:00 horas del 29 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **Instacredit**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada a la denunciada en fecha 19 de noviembre de 2021. (Visible a folios 25 al 27 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 24 de noviembre de 2021, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo de Instacredit S.A. (Visible a folios 28 al 32 del Expediente Administrativo).
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

I. HECHOS PROBADOS: Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que la señora (**NOMBRE 1**), adquirió una deuda en agosto de 2010, con la empresa Instacredit S.A. (Visible a folios 20 y 29 vuelto del Expediente Administrativo).



2. Que dicha deuda se encuentra en proceso de cobro judicial por falta de pago, en el Juzgado Tercero Especializado de Cobro del I Circuito Judicial de San José. (Visible a folios 13 al 15 y 29 vuelto del Expediente Administrativo).
3. Que la entidad denunciada ha realizado gestiones de cobro de la deuda en cuestión, ante el denunciante. (Visible a folio 29 vuelto del Expediente Administrativo).

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

1. Que el proceso de cobro de la deuda de la señora (**NOMBRE 1**), se encuentre finalizado en el Juzgado respectivo.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **Instacredit S.A.**, lo siguiente: “(...) *En el año 2010 adquirí con Instacredit un contrato prendario visible en el tomo 210 asiento #0023 1338 secuencia 002 a su vez firme en pagaré #(PAGARÉ 1) por un monto de ₡(COLONES), el prendario y el pagaré son por el mismo monto y concepto. El 29/12/2011 me fue robada la microbús que respondía ante el pagaré y la prenda por lo que me apersoné a Instacredit para entregar la notificación del OIJ de la sustracción del bien (pasa a la página de atrás). Han transcurrido 10 años del robo y hasta la fecha Instacredit me persigue, siendo en la actualidad yo no tengo trabajo ni ningún bien con qué responder pues mi forma de sustento era la microbús y un taxi que ellos inmovilizaron. Por lo que pido la aplicación del derecho al olvido que establece la ley 8968. Aportó copia del pagaré, denuncia del OIJ, copia de la prenda certificación del registro de la propiedad. (...)*”. Por tal motivo, en su pretensión solicita: “(...) *Que se limpie mi nombre de toda base de datos donde Instacredit me tenga manchada por haberse cumplido 10 años. (...)*”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 1**), en su calidad de Apoderado Generalísimo de Instacredit S.A., indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **2. Informe de Contestación:** *Procedo a contestar los hechos en el orden que fueron emitidos: a) Es cierto. b) Es cierto. c) Parcialmente cierto, es verdad que han pasado 10 años desde la denuncia de robo, pero no es verdad que realice una persecución en contra de la accionante, se estableció un proceso de cobro normal por el crédito otorgado, sobre el ámbito laboral de la accionante no me consta su condición actual. A la luz de la prueba aportada por la propia accionante es claro que la misma se constituyó como deudora de mi representada, ante el incumplimiento de su obligación de pago es que nos vimos en la obligación de proceder con las gestiones de cobro y establecimiento de un proceso de cobro judicial, tal y como permite la legislación costarricense. Sobre el fondo de la denuncia y la competencia de la Prodhab con el tema, no hay elementos de prueba que demuestren un mal uso de los datos de la accionante, los mismos han sido usados para continuar con el proceso normal de cobro. De nuestra parte nos limitamos a señalar que el fondo del proceso de cobro y cualquier excepción que la accionante desee agregar contra el mismo debe hacerse en vía civil y no por medio de la presente denuncia. 3. Sobre la pretensión:* Nos vemos en la imposibilidad de cumplirla ya que la accionante es cliente nuestra y actualmente se encuentra en mora con su crédito, por lo que no podemos eliminar sus datos de nuestro sistema. (...)

Es importante aclarar a la denunciante, que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema



de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que en lo que nos interesa, 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. (...). 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. (...)**”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar asuntos relacionados con el proceso de cobro de la deuda. De considerarlo pertinente, la denunciante deberá acudir a las instancias judiciales que correspondan, para formular sus pretensiones sobre estos temas. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo. De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar que la señora (**NOMBRE 1**), adquirió una deuda en agosto de 2010, con la empresa Instacredit S.A., según consta en el pagaré que rola al folio 20 del expediente administrativo y según lo manifestado por la misma entidad denunciada en su informe. Asimismo, se comprueba que dicha deuda se encuentra en proceso de cobro judicial por falta de pago, en el (**JUZGADO**), según se observa en los documentos aportados por el denunciante y que constan a folios 13 al 15 del presente expediente administrativo, así como también en lo manifestado por la misma denunciada en su informe. Y, por último, se tiene por demostrado que efectivamente Instacredit, ha realizado gestiones de cobro de la deuda en cuestión ante el denunciante, según lo indicado por el representante legal de Instacredit en su informe (folio 29 vuelto). No obstante, lo anterior, no se logra comprobar por parte del denunciante que Instacredit, haya realizado un mal uso de sus datos personales en la gestión cobratoria, toda vez que, efectivamente al acreedor le asiste el derecho de cobro. Al respecto, se aclara que 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, en el sentido de que los mismos sean resguardados y tratados, según el fin para el cual fueron recabados, todo esto regulado 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.” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al 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, actualizadas, 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.”. (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). 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, por lo tanto, que la empresa denunciada realice las llamadas cobratorias únicamente a la deudora, no sería de aplicación la citada normativa, caso contrario, sí aplicaría en el caso de que se contacte a terceras personas que no tienen relación alguna con la deuda. Además, es menester reiterar que, 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.

Sobre la prueba, se aclara a la denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba a la denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, que sobre este particular establecen: “(...) **Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) **g) Las pruebas documentales o pertinentes;** (...) **j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia.** (...). (...) **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;** **Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.** (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “La carga de la prueba incumbe: 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 destacado y subrayado no corresponde al original).

Ahora bien, con relación a la aplicación del derecho al olvido, por el almacenamiento de los datos crediticios del denunciante por parte de Instacredit, se puede observar que el pagaré fue firmado en fecha 31 de agosto de 2010, cuyo último pago fue realizado el 01 de setiembre de 2014, por lo que, se procedió con la presentación de la gestión de cobro judicial ante el (**JUZGADO 1**), en fecha 11 de febrero de 2016 (folios 13 al 15 del expediente administrativo), sin embargo, no se aporta documentación alguna que compruebe que dicho proceso fue finalizado mediante la respectiva sentencia judicial. Sobre el particular, esta Agencia se debe ajustar a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. Sobre este particular, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, plazo que se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual, además guarda relación con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra indica: “**Artículo 3. Definiciones.** Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) **b. Comportamiento de pago histórico:** Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los **últimos cuatro años**, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)” (Lo resaltado no corresponde del original). Dicho plazo se computa a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, se emite una resolución judicial que declara la prescripción de la deuda o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. Sobre este mismo tema, la Sala



Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) **IV.- EN CUANTO AL DERECHO AL OLVIDO:** (...) *Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio.* La idea es que dicho término ocurra una vez transcurridos **cuatro años** a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable. De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.” (Resolución No. 2011-07937 de 10:28 horas del 17 de junio de 2011). (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). Tal jurisprudencia ha sido reiterada por el Órgano Constitucional, a través de diferentes sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema, razón por la cual, no resulta viable lo solicitado por la señora (**NOMBRE 1**), en esta denuncia, con relación a la aplicación de la figura del Derecho al Olvido regulada en la Ley No. 8968, que sobre el particular establece: “**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. (...)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento a la citada ley, dispone: “**Artículo 11. Derecho al olvido.** La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de **diez años**, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, **salvo disposición normativa especial** que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016).” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Nótese que dicha normativa señala que tal plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición normativa especial que disponga otra cosa.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



Siendo así, lo procedente es que los datos personales del denunciante deben ser eliminados de los registros correspondientes, una vez transcurridos los **cuatro años**, posteriores a la emisión de la resolución de finalización del proceso judicial, misma que no consta en autos, tal como se señaló supra.

Por lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia interpuesta contra **INSTACREDIT S.A.** 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.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 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.**

2- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados 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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García