



EXPEDIENTE: 038-02-2021-DEN

RESOLUCION N° 451-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 23 de mayo 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 22 de febrero de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL** cuya pretensión es: “*Quiero que dejen de estar informando a terceros sobre mi situación crediticia y cobrarles por daños y perjuicios a mi persona*”. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°127-2021 de las 11:00 horas del 28 de abril de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Instacredit en fecha 21 de mayo de 2021. (Visible a folios 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 26 de mayo de 2021, 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 resolución N°127-2021 supra indicada. (Visible a folios 12 al 17 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en fechas 03 de noviembre de 2021, 17 de marzo y 30 de abril de 2022, la señora [NOMBRE 1] remite prueba para mejor resolver. (Visible a folios 18 al 23 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

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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de febrero de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GESEL** cuya pretensión es: “*Quiero que dejen de estar informando a terceros sobre mi situación crediticia y cobrarles por daños y perjuicios a mi persona*”. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora [NOMBRE 1] al momento de interposición de la denuncia fue cliente de Instacredit. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que Instacredit haya remitido mensajes a terceras personas realizando gestión de cobro por alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].



III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] que, tiene una deuda y que desde hace varios años quiso hacer un arreglo de pago. Señala que transcurrió el tiempo y le han estado llegando notificaciones por mensajes a sus familiares.

Por su parte ha indicado Instacredit en su informe que; la denunciante fue su cliente y que no se logró llegar a un acuerdo de pago. Expone que no es cierto que les están llegando notificaciones a sus familiares, ya que Instacredit cobra directamente a los deudores. En lo que se refiere a los pantallazos presentados como prueba, señala que son copia sencilla por lo que rechaza su veracidad, además de que, los mencionados mensajes no indican que procedan de Instacredit, y que los números de teléfono de donde corresponden los mensajes no registran a su nombre.

En primer lugar, debe de aclarársele a ambas partes que, dentro de la presente resolución no se hará referencia a un “acoso cobratorio” esto en razón de que este tema escapa a las competencias legalmente establecidas de esta Agencia, esto en el artículo 16 de la Ley No.8968, 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.”. Por lo tanto, dentro de la presente resolución solamente se conocerá lo que haga referencia directa a tratamiento de datos personales.

Desea dilucidar esta Agencia a la señora [NOMBRE 1] que el cobro de daños y perjuicios dentro del procedimiento de protección de derechos, es completamente improcedente. Esto en razón de que la Ley No.8968 no prevé que pueda esta Agencia condenar eventualmente a un denunciado al



pago de tales conceptos. 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 recalcar 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.*”.

Del análisis de los autos se desprende que, la prueba aportada por la denunciante no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Instacredit por infracción a la Ley No.8968, esto en razón de que de la misma no se desprende sin lugar a dudas que los contactos hayan sido realizados por Instacredit o bien por alguna empresa realizando gestión de cobro a nombre de la empresa aquí denunciada, el Reglamento a la Ley de marras indica claramente, en su artículo 67, lo siguiente: “*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.***” (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: “*Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.*”. “*Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.*”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “*41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: **1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos***”.



constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor". (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien discuta cierto hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento y la legislación referida, o aquellos que tenga a mano, y que permita a esta Agencia comprobar de forma **incuestionable**, que la infracción a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente ha ocurrido.

Sin embargo, es menester indicar a Instacredit, como ha hecho esta Agencia en múltiples ocasiones anteriores, que, si esta Agencia toma en cuenta la prueba que presentan los denunciante, sea o no autenticada y realiza una revisión exhaustiva de la misma, esto se realiza en razón de 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 *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 tanto, la tesis que presenta de manera recurrente Instacredit, se cita: "(...)además son simples copias por lo cual dudamos de su legitimidad. (...)", es un argumento sumamente reiterativo y debe de ser superado, ya que, como se indicó líneas arriba, esta Agencia ha sido sumamente clara en la explicación del principio de informalismo que opera en el presente procedimiento sumario.

Así las cosas, siendo que no se logra demostrar que Instacredit haya realizado gestión de cobro por la deuda de la denunciante a terceras personas, lo procedente es declarar sin lugar el presente



procedimiento. 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, 8, 11, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **INSTACREDIT.**
2. 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