



EXPEDIENTE: 266-11-2021-DEN

RESOLUCION N° 476-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:45 horas del 01 de junio 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 24 de noviembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: “1- *Que se logre la eliminación de mis datos personales que maneje Instacredit para cualquier fin que pudieran haber sido (sic) recolectados con o sin autorización de mi parte (...)*”. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**584-2021** de las 08:10 horas del 01 de diciembre de 2021, se previene al demostrar mediante documento idóneo que es titular del medio al cual presuntamente se envían los mensajes y llamadas. Dicha resolución se notificó en fecha 02 de diciembre de 2021. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 09 de diciembre de 2021 el denunciante remite un documento con el que pretende cumplir con la resolución N°**584-2021** supra indicada. (Visible a folios 17 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **014-2022**, de las 13:20 horas del 18 de enero de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Instacredit en fecha 17 de febrero de 2022. (Visible a folios 21 y 23 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 19 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de gerente de seguridad financiera de Instacredit contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**014-2022** supra indicada. (Visible a folios 24 al 28 del Expediente Administrativo).
- 6-** 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 24 de noviembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** cuya pretensión es: “1- *Que se logre la eliminación de mis datos personales que maneje Instacredit para cualquier fin que pudieran haber sido (sic) recolectados con o sin autorización de mi parte (...)*”. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).



2. Que en fechas 30 de julio, 25, 28 de agosto, 18, 20 de octubre, 01, 18, 22, 23 de noviembre de 2021 el señor [NOMBRE 1] recibió mensajes de texto con publicidad de parte de Instacredit. (Visible a folios 04 al 19 del Expediente Administrativo).
3. Que, al momento de interposición de la denuncia, el número telefónico [NÚMERO 1] pertenecía al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 16 de julio de 2021, el señor [NOMBRE 1] presenta a Instacredit una solicitud de supresión de datos personales. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que el consentimiento informado que haya suscrito el señor [NOMBRE 1] con Instacredit, carezca de los elementos indicados en el artículo 5 de la Ley No.8968, de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] que Instacredit incumple la obligación de informar, ya que no le han aclarado los fines que se persiguen con la recolección de los datos, además, no le indican los destinatarios de la información y quienes podrán consultarla, expone que alegan que tienen las bases de datos por zonas y por ello no logran frenar el “acoso”, además, no indican quién es la persona responsable con la entidad o medio de contacto. Manifiesta que incumple la autorización expresa para transferir datos, esto en razón de que a pesar de que realizó una gestión en la agencia de Nicoya cuando le realizan “acoso” por llamadas, reitera que le indican que tienen las bases de datos por zonas, y que por esta razón aún no han podido eliminar sus datos personales, situación que no autorizó a dar su número de teléfono. Finaliza exponiendo que han incumplido su derecho a eliminar sus datos personales, pues presentó un documento claro e inequívoco desde el día 16 de julio de 2021 y continúa recibiendo “acoso”. Por lo que solicita, se haga la eliminación de sus datos personales que maneja Instacredit.

Por su parte ha indicado Instacredit en su informe que, comunica que ha realizado la supresión de datos personales, eliminando el teléfono [NÚMERO 1], con esto el señor [NOMBRE 1] no recibirá más mensajes publicitarios.

Vistos los argumentos y la prueba presentada por el denunciante, se tiene que efectivamente ha existido una transgresión al derecho fundamental de la Autodeterminación Informativa, 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.”**, esto en razón de que el señor [NOMBRE 1] ha solicitado de forma escrita, que sean suprimidos sus datos personales de la base de datos de Instacredit, sin recibir ningún tipo de respuesta dentro del plazo de Ley, 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). Por lo tanto, continuar con la remisión de información publicitaria utilizando sin autorización los datos personales del denunciante, pese a su solicitud de supresión de los mismos, se violenta el principio de calidad de la información en su modalidad de actualidad, exactitud y adecuación al fin, contemplado en el artículo 6 de la Ley de marras: **“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. (...).* **3.- Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. **La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.** **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.”* (Resaltado no es del original), lo anterior a causa de que, al solicitar el señor [NOMBRE 1] la supresión completa de sus datos personales, los mismos han perdido actualidad, exactitud y no poseen la adecuación al fin para la cual fueron recolectados, por lo que continuar con la remisión de publicidad se configura en un acto contrario a lo estipulado por la Ley de rito.

Pese a lo anterior, debe tener esta Agencia como un hecho probado que Instacredit procedió a suprimir los datos personales del 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 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.” (Resaltado no es del original), por lo que se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante con respecto a la eliminación de sus datos personales.

Por otro lado, se procede a ordenar de oficio a Instacredit a aportar a esta Agencia las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos personales con los que cuenta a la fecha y aportar una versión actualizada de los protocolos de actuación con los que cuente 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, deberá 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 esta empresa 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. Finalmente, con respecto a la pretensión del denunciante de algún tipo de compensación por daños y perjuicios, se le indica al mismo que la misma no resulta procedente, ya que la ley 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. 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**.
- 2- Se ordena a **INSTACREDIT** 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