



EXPEDIENTE: 242-11-2021-DEN

RESOLUCION N° 799-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 03 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MULTICREDITOS**.

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 03 de noviembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **MULTICREDITOS** donde ha indicado que: *“Desde el mes de junio del presente año he estado recibiendo mensajes ofreciéndome créditos (...) no sé porque (sic) ellos tienen mi número de teléfono si hasta el día de hoy nunca he tratado nada con ellos para que tengan mis datos personales, primero los llame (sic) telefónicamente solicitándoles la supresión de mis datos, como continuaron los mensajes, en reiteradas ocasiones les escribí al WhatsApp que indican y les solicite (sic) la supresión de mis datos, aun así continuaron enviándome mensajes (...) en el mes de octubre recibí nuevamente 4 mensajes (...)”* y cuya pretensión es: *“Solicito que la empresa Multicréditos suprima todo dato personal mío, así como mi número de teléfono de sus bases de datos y no me vuelvan a enviar más mensajes ofreciéndome créditos en los cuales no estoy interesado.”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N° **633-2021**, de las 08:50 horas del 10 de diciembre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Multicreditos en fecha 07 de enero de 2022. (Visible a folios 11 y 14 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 11 de enero de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo de Instacredit responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **633-2021** supra indicada. (Visible a folios 15 y 19 del Expediente Administrativo).

4- 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 el señor [NOMBRE 1] recibió varios mensajes de texto de parte de Multicreditos. (Visible a folios 03 al 05 del Expediente Administrativo).

2. Que en fechas 18 de agosto de 2021 y 21 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] remitió al denunciado una solicitud de supresión de datos personales al correo [\[CORREO\]](#). (Visible a folio 06 y 07 del Expediente Administrativo).



3. Que el número telefónico [NÚMERO] es de titularidad del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] que: *“Desde el mes de junio del presente año he estado recibiendo mensajes ofreciéndome créditos (...) no sé porque (sic) ellos tienen mi número de teléfono si hasta el día de hoy nunca he tratado nada con ellos para que tengan mis datos personales, primero los llame (sic) telefónicamente solicitándoles la supresión de mis datos, como continuaron los mensajes, en reiteradas ocasiones les escribí al WhatsApp que indican y les solicite (sic) la supresión de mis datos, aun así continuaron enviándome mensajes (...) en el mes de octubre recibí nuevamente 4 mensajes (...)”*

Por su parte ha indicado Multicreditos en su informe que: *“(...)a) Es cierto, a la luz de la prueba aportada. b) Es parcialmente cierto, sobre las llamadas no me puedo referir debido a que son hechos que no me constan por no ser partícipe de ellas, respecto al envío del formulario el mismo fue enviado a la dirección [CORREO] al parecer cuando fue recibido, por error humano, la queja no fue remitida al departamento correspondiente, lo que nos imposibilitó atender de manera oportuna el problema del afectado.(...) Se procede a la eliminación de datos del señor [NOMBRE 1] incluyendo el teléfono 87107977 y el correo mbarrantesf@hotmail.com con el fin de que el mismo ya no reciba más material ni mensajes publicitarios de mi representada.”*

De la prueba aportada por el denunciante se tiene que recibió varios mensajes de texto, de parte de Multicreditos, donde se le ofrece al mismo, productos de la mencionada empresa denunciada. Es claro que contactar a una persona, sin contar con el debido consentimiento informado se constituye en una transgresión a las disposiciones de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, específicamente en lo dispuesto en el artículo 5 del mencionado cuerpo normativo que a la letra señala: **“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 surepresentante. 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.”.*

El realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, es una acción que transgrede también el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**Artículo 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, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que



legítimamente puede cumplir.”(Resaltado no es del original). Por lo que se le realiza un vehemente llamado de atención a la empresa denunciada, para que en tratamiento de datos personales que realice siempre se de este en estricto apego a la normativa nacional vigente, sea la Ley No.8968 y su Reglamento, con esto se respeta los derechos de los ciudadanos legalmente establecidos.

En vista 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), se tiene que los hechos ahí consignados son reales y por lo tanto se tiene como hecho probado que Multicreditos procedió con la supresión total de los datos personales del señor [NOMBRE 1]. Tras lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos por carecer de prueba suficiente. 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, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **MULTICREDITOS**. Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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