



EXPEDIENTE: 215-09-2021-DEN

RESOLUCION N° 801-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:45 horas del 03 de octubre 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 30 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT** donde ha indicado que: *“(...)Acoso por medio de llamadas, en horas Laborales, cuando se notificó un número alterno (...) Diferentes trabajadores han llamado al lugar donde trabajo, mencionando que se realiza tal llamado por parte del Departamento de Embargos (...) Mis patronos me informaron que recibieron llamadas en su casa, solicitando información sobre las cuentas para realizar dicho Embargo”* y cuya pretensión es: *“Por medio de la presente quiero solucionar y a la vez solicitar la supresión de mis datos personales para evitar el acoso de estas personas durante horas laborales, de igual manera con mis patronos.”*. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **466-2021**, de las 08:11 horas del 14 de octubre de 2021, se previene al denunciante aclarar los hechos que dan pie a la denuncia y aportar las pruebas documentales relativas a llamadas, mensajes de texto, correos, o cualquier otra que considere relevante para sustentar los hechos que denuncia. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 15 de octubre de 2021. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 24 de octubre de 2021, el señor [NOMBRE 1] remite un escrito con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**466-2021** supra indicada. (Visible a folios 09 al 12 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N°**545-2021** de las 13:00 horas del 08 de noviembre 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 19 de noviembre de 2021. (Visible a folios 13 y 15 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 24 de noviembre de 2021, 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°**545-2021** supra indicada. (Visible a folios 16 y 21 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 el señor [NOMBRE 1] poseía al momento de interposición de la denuncia una cuenta en mora con Instacredit. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).



2. Que en la base de datos de Instacredit solo constan los siguientes datos del denunciante: Nombre del solicitante: [NOMBRE 1], Documento de identidad: [NÚMERO], Dirección: [DATO]. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

1- Que las llamadas de parte de Instacredit hayan sido realizadas a terceras personas.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que: *“(...)Acoso por medio de llamadas, en horas Laborales, cuando se notificó un número alterno (...) Diferentes trabajadores han llamado al lugar donde trabajo, mencionando que se realiza tal llamado por parte del Departamento de Embargos (...) Mis patronos me informaron que recibieron llamadas en su casa, solicitando información sobre las cuentas para realizar dicho Embargo”*

Por su parte ha indicado Instacredit en su informe que: *“(...) a) Es falso parcialmente, nunca se han realizado llamadas de acoso, lo que se ha realizado es el contacto normal con el cliente gestionando el proceso de cobro. Respecto a la hora de las llamadas, en efecto se hacen durante horas laborales, mi representada como la mayoría de empresas del país tiene una operación diurna, por lo cual siempre llamamos a los clientes durante horario de oficina. b) No me consta, y de la prueba aportada no se puede establecer relación alguna con números de teléfono del lugar de trabajo del accionante. c) No me consta, y de la prueba aportada no se puede establecer relación alguna con números de teléfono las jefaturas del accionante. (...) En atención a su pretensión del accionante, siendo este cliente nuestro, le comunico que los datos personales que mantenemos registrados en nuestro sistema son los siguientes: Nombre del solicitante: [NOMBRE 1] Documento de identidad: [NÚMERO] Dirección: [DATO]. (...)”*

En primer lugar, se les indica a ambas partes que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, cuentas en mora, cobro de algún adeudo, acoso u hostigamiento telefónico, o gestión de cobro al titular de la deuda no se discutirán en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto fundamentado en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhav, 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.”, la Ley No.8968 y su Reglamento establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado 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.”** (subrayado y resaltado no es del 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, actualizada, 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.”**. (Subrayado y resaltado no es de los originales). 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 que, los hechos de la denuncia que versen sobre contacto con el señor [NOMBRE 1] en su condición de deudor, sea vía telefónica o correo electrónico la Ley mencionada supra no es aplicable en este caso en concreto. Además, 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. Así mismo la Ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia. Por lo anteriormente expuesto se repite no se conocerá, ni se hará mención tan siquiera a hechos que escapen a tratamiento de datos personales.*

Del análisis de los autos no se desprende de la prueba aportada que las llamadas que reconoce Instacredit se hayan realizado a terceras personas, por lo que se le señala al señor [NOMBRE 1] que quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de



sus datos personales, señala expresamente, 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 tuvieran, 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.”. Por lo anteriormente expuesto, no puede esta Agencia endilgar algún tipo de responsabilidad a Instacredit por un tratamiento inadecuado de los datos personales del denunciante o bien de los terceros involucrados.

En otro orden de ideas 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 dentro de la base de datos de Instacredit constan únicamente los siguientes datos del denunciante: Nombre del solicitante: [NOMBRE 1], Documento de identidad: [NÚMERO], Dirección: [DATO]. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).

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 sin lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **INSTACREDIT**.
- 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