



EXPEDIENTE: 069-04-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 914-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:00 horas del 03 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT E ICOLLECT.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 21 de setiembre de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra de **INSTACREDIT E ICOLLECT**, en donde ha indicado que: *“HE RECIBIDO MULTIPLES LLAMADAS TELEFONICAS DE ACOSO, DE PARTE DE LA OFICINA ICOLLECT (...) POR UNA DEUDA A NOMBRE DE MI HERMANA EN INSTACREDIT (...) ME ENVÍAN MENSAJES DE TEXTO A MI CELULAR (...) (sic)”*, y cuya pretensión es: *“SOLICITO UNA INTERVENCION PARA QUE ESTAS PERSONAS DEJEN DE ESCRIBIRNOS (...) (sic)”*. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°277-2021 de las 08:00 horas del 06 de julio de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, dicha resolución se notificó a Instacredit en fecha 22 de julio de 2021 y a Icollect en fecha 21 de julio de 2021. (Visible a folio 15, 17 y 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 27 de julio 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°277-2021 supra indicada. (Visible a folios 19 al 24 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, transcurrido el plazo otorgado, Icollect no presentó el informe requerido mediante la resolución N°277-2021.
- 5- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que la señora [NOMBRE 1] recibió mensajes de texto en relación con la deuda de una tercera persona. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).
2. Que el número telefónico [NÚMERO] es de titularidad de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que el número telefónico [NÚMERO] corresponde a Icollect. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
4. Que el número telefónico [NÚMERO] corresponde a Instacredit. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).



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

III. CUESTIONES PREVIAS: En relación a la solicitud que realiza la señora [NOMBRE 1], en relación a datos personales de sus familiares, se le indica a la misma que la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, 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, 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: “**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, 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 se estén tratando datos personales de una forma inadecuada, y el titular del dato personal quién ostenta la legitimación suficiente para actuar por sí mismo en legítima defensa de sus derechos, es evidente que la señora [NOMBRE 1] no cuenta con legitimación activa suficiente para pretender interponer las presentes diligencias en nombre de estas terceras personas, esto sin importar si pertenecen a su núcleo familiar o no la Ley No.8968, señala lo siguiente con respecto a la legitimación para interponer una denuncia ante esta instancia: “**ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.*” (Resaltado no es del original). De conformidad con el ordenamiento jurídico costarricense, la parte legitimada es aquella que alega tener una determinada relación jurídica con la pretensión procesal, según lo establece el numeral 104 del Código Procesal Civil, así como los demás presupuestos necesarios para que las acciones judiciales o administrativas como son: derecho real o personal que las fundamenta e interés actual para ejercitarlas. La doctrina nacional ha desarrollado estos conceptos de la siguiente forma: “*Entendemos por legitimación la específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o una pluralidad de sujetos, en relación con lo que constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso; quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte "eficaz"*”. (GIMENO SENDRA, Vicente. “Derecho Procesal Administrativo Costarricense”, San José, Editorial Juricentro, 1994, p.p. 162). “*A grandes rasgos, se puede entender como legitimación, la situación jurídica en que se encuentra un sujeto y en virtud de la*



cual puede manifestar válidamente su voluntad respecto a una determinada relación de derecho, afectándola en algún modo. En cuanto al proceso, es la "posibilidad legal en que se encuentra una persona para ser sujeto procesal, en relación con un caso concreto, como demandante, como demandado o como tercerista (...). La legitimación propiamente dicha, -señala Manuel Diez- implica una relación especial entre una persona y una situación jurídica en litigio, por virtud de la cual es esa persona la que, según la ley, debe actuar como actor o demandado en el juicio. La legitimación no es el derecho de poner en actividad un órgano público, ya que el derecho de excitar la tutela jurisdiccional del Estado lo tiene todo particular. La legitimación es un requisito de admisión de la pretensión en cuanto al fondo del asunto y no de la existencia del proceso. DIEZ (Manuel María), Derecho Procesal Administrativo, PP. 204-205. (...), así las cosas, no se demuestra que la señora denunciante se encuentre legitimada para ejercer la defensa de los derechos de terceras personas, además, la Ley No.8968 no contempla la figura de la interposición de denuncias por medio de una tercera persona, sea física o jurídica, además de las razones adicionales supra expuestas, se indica a la misma que en el presente procedimiento solamente se conocerá y resolverá en lo que a sus derechos corresponde. Dejando esto claro se procede a conocer la denuncia por el fondo.

Además, todo tema que tenga relación con “acoso cobratorio” u “hostigamiento telefónico” **no** será tomado en consideración esto en razón a que esto escapa de las competencias legalmente establecidas de esta Agencia, contenidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley 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 Prodhav deberá emplear procedimientos*



automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”. (resaltado no es del original).

III.SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Indica la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que: *“HE RECIBIDO MULTIPLES LLAMADAS TELEFONICAS DE ACOSO, DE PARTE DE LA OFICINA ICOLLECT (...) POR UNA DEUDA A NOMBRE DE MI HERMANA EN INSTACREDIT (...) ME ENVÍAN MENSAJES DE TEXTO A MI CELULAR (...) (sic)”*

Por su parte ha indicado Instacredit que: *“(…) La parte denunciante aporta copia de unos supuestos mensajes, pero si leemos los mensajes ni siquiera hacen alusión a mi representada, m á s bien creemos que es otro acreedor y la parte denunciante está confundida. De los mensajes aportados no se expresa ninguno expresamente sobre Instacredit. La denunciante es la que dice que la deuda de la supuesta hermana es de con mi representada. En los mensajes no consta el teléfono origen del supuesto mensaje. Nosotros no podemos averiguar de quien son los teléfonos pues esa información es privada y las telefónicas no dan esa información además de que dudamos de la legitimidad de esos mensajes pues al ser simples copias pudieron haber sido manipulados con la tecnología actual. La denunciante dice que son mensajes de cobro pero lo curioso es que el único mensaje que hace alusión a mi representada es una supuesta oferta de crédito y reiteramos dudamos de la legitimidad de esos mensajes pues al ser simples copias pudieron haber sido manipulados con la tecnología actual. Reitero carecen los mensajes a nuestro criterio de cualquier legitimidad y veracidad. No sabemos incluso si son alterados o manipulados a conveniencia de la aquí accionante, siendo que no se puede aceptar como prueba para esta denuncia toda vez que no es un documento legal, idóneo para poder demostrar que la legitimidad y veracidad de dicho documento. De tal manera que no se puede determinar fehacientemente que estos mensajes de texto sean enviados por mi representada y mucho menos que la información que dice que contiene sea completamente real, lo cual puede ser todo un montaje para inculpar a mi representada Mi representada tiene por regla no recurrir a estos actos porque trabajamos apegados a la ley existente, no llamamos reiterativamente, no hacemos llamadas acosadoras y mucho menos llamamos a terceras personas ajenas a un crédito (familiares o amigos), únicamente llamamos a los deudores que firmaron los créditos ante INSTACREDIT S. A., y en este caso ya los créditos constan en ceros. No demuestra la parte denunciante que se haya dado una conducta abusiva e indiscriminada por parte de mi representada, y no lo puede demostrar porque dicha conducta no existe. El artículo 317 del Código Procesal Civil indica claramente que: la carga de la prueba incumbe a quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho, igualmente lo ratifica la ley 6227, Ley General de la Administración Pública y ley 8968 La mera invocación de la parte no es suficiente, sino existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. La empresa siempre ha respetado los parámetros, lineamientos, el debido respeto a las personas no importa su edad, condición, nacionalidad, el respeto a las leyes, pero sobre todo el respeto a los derechos humanos, y el derecho a la intimidad. (...)”*

En primer lugar, debe de indicársele a Instacredit, como se ha hecho en múltiples ocasiones anteriores, que no se tiene por válida su manifestación de que la prueba que ha presentado la señora [NOMBRE 1] no puede acogerse debido a que carece de validez y eficacia, debe reiterar esta Agencia como lo ha hecho en otras ocasiones en el caso de Instacredit, 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 que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la señora denunciante. Además, quien pretenda desvirtuar el decir de su contraparte está obligado a presentar prueba alguna de que lo que dice su adversario es falso, por lo que se le apercibe al denunciado que todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrarlo, es decir, que la carga de la prueba le corresponde a ambas partes, si su deseo es desvirtuar el decir o el actuar de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, por lo que no es suficiente el solo decir de los hechos sino que corresponde a cada una de las partes demostrar lo dicho, según lo establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras, específicamente en lo que corresponde a la prueba: **“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. (...).”** (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor**”**. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).



Vistos los argumentos y la prueba presentada por la denunciante, se tiene que efectivamente ha existido una transgresión al derecho fundamental de la Autodeterminación Informativa de la señora [NOMBRE 1], ya que esta Agencia se ha dado la tarea de verificar los números de telefónicos a los que hace referencia los mensajes de texto enviados en razón de una gestión de cobro a la denunciante, que corresponden tanto a Instacredit como a Icollect.

Debe de indicarse a Instacredit que, toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: **“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 su representante. 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.”** (Resaltado no es del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“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.”** Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: **“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la**



intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)". Por lo tanto, al transferir Instacredit la información de sus deudores a una empresa cobradora, en este caso Icollect, es responsabilidad de Instacredit en este caso, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley No.8968, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: **“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. (...) **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.” Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no está demás, recordar que los números telefónicos de familiares no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares.

Es claro que en el presente caso nos encontramos ante una solicitud de rectificación en su modalidad de supresión, ya que la señora [NOMBRE 1] no ha brindado su consentimiento para que sean tratados sus datos personales por parte de ninguno de los denunciados, 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 que se ordena en este acto a los denunciados proceder con la supresión total de los datos personales de la señora Castro Campo, esto deberá comunicarse a la quejosa al correo [\[CORREO\]](#), bajo el estricto señalamiento de que dicho correo solamente se utilizará para comunicar la supresión ordenada, como a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**. Así las cosas, lo procedente es declarar 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. **NOTIFIQUESE**.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 6, 7, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **INSTACREDIT E ICOLLECT**.
2. Se ordena en este acto a los denunciados proceder con la supresión total de los datos personales de la señora Castro Campo, esto deberá comunicarse a la quejosa al correo [\[CORREO\]](#), bajo el estricto señalamiento de que dicho correo solamente se utilizará para comunicar la supresión ordenada, como a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**.
3. 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