



EXPEDIENTE: 158-08-2019-DEN

RESOLUCION N° 158-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.
San José a las 15:35 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **INSTACREDIT S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante oficio PACO-OF-274-19 de fecha 28 de agosto de 2019, recibido vía correo electrónico el 30 de agosto de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del MEIC trasladó el expediente de la señora (Nombre 1), mediante el cual presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en la cual alega que: *“Desde el año 2018 recibí notificaciones de que existe un crédito al cual no he hecho ningún pago. Sin embargo, no tengo ni he tenido nunca ningún servicio con Instacredit, después de las primeras veces que recibí los mensajes llamé en noviembre al número indicado en los mensajes de textos (teléfono 1), les indico que no poseía ningún servicio con ellos, por lo que me solicitaron el número de cédula para confirmar mi información y me indicaron que efectivamente no había ningún servicio a mi nombre en la base de ellos, que iban a remover mi número de contacto para así eliminarme de la lista de mensajes automáticos para cobros.”*. (Visible a folios 01 al 17 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **377-2019** de las 08:00 horas del 26 de setiembre de 2019, se da la admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **424-2019** de las 11:00 horas del 23 de octubre del 2019, se ordena el traslado de cargos a Instacredit S.A., a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 24 de octubre de 2019. (Visible a folios 20 al 22 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento recibido por correo electrónico del 29 de octubre de 2019, **Instacredit S.A.**, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido. (Visible a folios 23 al 39 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

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante oficio PACO-OF-274-19 de fecha 28 de agosto de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del MEIC trasladó el expediente de la señora (Nombre 1), mediante el cual presentó formal denuncia contra **Instacredit S.A.**, en vista de que ha estado recibiendo mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada e indica que no tiene ni ha tenido ninguna obligación con la misma. (Visible a folios 01 al 17 del Expediente Administrativo).
- 2- Que se recibió respuesta por parte de la denunciada **Instacredit S.A.**, en fecha 29 de octubre de 2019, en la que solicita en sus pretensiones: *“Solicito a este despacho, se rechace la queja contra mi representada, ya que no hemos actuado contra la ley.”*. (Visible a folios 23 al 39 del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Del análisis de los autos, por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados los siguientes:

1- Que los mensajes fueran dirigidos al número de teléfono de la denunciante (celular 1). (Visible a folios 06 al 17 del Expediente Administrativo).

III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Señala la señora (Nombre 1), en su escrito de denuncia lo siguiente: *“Desde el año 2018 recibí notificaciones de que existe un crédito al cual no he hecho ningún pago. Sin embargo, no tengo ni he tenido nunca ningún servicio con Instacredit, después de las primeras veces que recibí los mensajes llamé en noviembre al número indicado en los mensajes de textos (teléfono 1), les indico que no poseía ningún servicio con ellos, por lo que me solicitaron el número de cédula para confirmar mi información y me indicaron que efectivamente no había ningún servicio a mi nombre en la base de ellos, que iban a remover mi número de contacto para así eliminarme de la lista de mensajes automáticos para cobros.”* Por su parte, el denunciado indica en su informe lo siguiente: *“1. De la notificación recibida no hay una determinación o descripción de hechos claros que podamos contestar. Existe un oficio del MEIC número PACO-OF-274-19, por el caso CAS- 29559-N6D1G5, señalando supuestos problemas con acoso o utilización de datos personales. La reclamación interpuesta versa exclusivamente sobre supuestos problemas con acoso o utilización de sus datos personales con INSTACREDIT S.A. 2. De hecho, la denunciante no es cliente de Instacredit S.A. Revisando los números de telefónicos, los mismos no pertenecen a mi representada. Incluso los mensajes leemos que no van dirigidos a la denunciante. (...) (...) 7. Tómese nota que los números de teléfono celular de donde supuestamente llegan los mensajes de texto a la recurrente no son de la empresa INSTACREDIT S.A., es más el accionante no aporta documentos idóneos que indiquen a quién pertenecen estas líneas de teléfono. De tal manera no se puede determinar fehacientemente que estos mensajes de texto son enviados por la empresa INSTACREDIT y mucho menos que la información que dicen que contiene sea completamente real, lo cuál puede ser todo un montaje para inculpar a la empresa INSTACREDIT. (...)”*. Vistos los argumentos anteriormente expuestos, se logra desprender que efectivamente la señora (Nombre 1), no ha aportado prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos alegados, ya que de la misma no se logra demostrar por sí sola, lo manifestado por la accionante en cuanto a que ha recibido mensajes y llamadas a su número de celular (celular 1), situación que trae a colación el hecho de que todo aquel que pretende que se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado con prueba suficiente y abundante, es decir, que le corresponde la carga de la prueba. Con relación a la prueba el Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica en su numeral 68 lo siguiente: **“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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”**; asimismo, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública señala con respecto a la prueba en su capítulo segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 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.”** Por otro lado, y siempre en relación a la importancia de la carga de la prueba, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete



de enero del dos mil catorce señaló: “(...) Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. **En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "La carga de la prueba incumbe: 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".** Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: “..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: “(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d’ístico, es lo mismo no probar que no existir (...)”. (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera). (resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido.” (Lo subrayado no corresponde al original). Así las cosas, y por todo lo anteriormente manifestado, siendo que la señora (Nombre 1), no logra demostrar que efectivamente **Instacredit S.A.**, ha realizado un mal uso de sus datos personales realizando llamadas y remitiendo mensajes de texto con información sobre una deuda que no posee, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada.

POR TANTO

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

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por (Nombre 1), contra **INSTACREDIT S.A.**
2. Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración, en un plazo de tres días hábiles, a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE-**.

Máster Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

*Jcg