



EXPEDIENTE: 156-08-2019-DEN

RESOLUCION N° 165-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.
San José a las 15:30 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 escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de agosto de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en vista de que han enviado información sensible a terceras personas sobre lo adeudado con dicha empresa y han realizado acoso telefónico a estos terceros, por medio de mensajes de WhatsApp, por lo que solicita como pretensión: “1. *No dar información a terceras personas* 2. *No llamar a terceras personas.*”. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **386-2019** de las 10:55 horas del 25 de setiembre de 2019, se da la admisibilidad al procedimiento de protección de derechos. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **423-2019** de las 10:21 horas del 22 de octubre del 2019, se ordena el traslado de cargos a Instacredit S.A., a efecto de que brinde 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 16 al 18 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento recibido por correo electrónico el 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 19 al 35 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 la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia ante esta Agencia en fecha 27 de agosto de 2019, contra **Instacredit S.A.** alegando que se ha enviado información sensible a terceras personas sobre lo adeudado con dicha empresa y han realizado acoso telefónico a estos terceros, por medio de mensajes de WhatsApp. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en fecha 29 de octubre de 2019, se recibió respuesta por parte de la denunciada **Instacredit S.A.** en la que solicita en sus pretensiones se declare: “*Solicito a este despacho, se rechace la queja contra mi representada, ya que no hemos actuado contra la ley.*”. (Visible a folios 19 al 35 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 Instacredit S.A., enviara información sensible a terceros por medio de mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas sobre la deuda de la denunciante. (Visible a folios 04 al 13 del Expediente Administrativo).

III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia lo siguiente: “1. Entrega de información sensible a terceras personas, por medio de mensajes de WhatsApp. 2. Acoso a mi línea telefónica, luego de haberles indicado que necesitaba hacer un arreglo de pago y ellos no quisieron. Además, se le indicó que si no se podía que continuaran con el proceso judicial. 3. Acoso a terceras personas mismas que han indicado que no se llame más porque ellos no pueden hacer nada.”; en razón de lo anterior, solicita no dar información ni llamar a terceras personas. Por su parte, el denunciado indica, en su informe lo siguiente: “1. La denunciante dice que mi representada hizo “entrega de información sensible a terceras personas por medio de mensajes de WhatsApp”. Negamos lo dicho por la denunciante pues no demuestra lo dicho. ¿A quiénes se le entregó datos? 2. La denunciante dice que mi representada “le acosó a su línea telefónica, luego de indicarles que necesitaba hacer un arreglo de pago y ellos no quisieron. Además, se les indicó que si no se podría que continuaran con el proceso judicial”. De lo dicho por la denunciante quien efectivamente si es cliente de mi representada según el crédito número (**CRÉDITO 1**), creemos que más bien lo que a la denunciante le molesta es que se le llame a su número telefónico. Pero esto no es acoso y así lo ha dicho la Sala Constitucional y la misma PRODHAB. Si un acreedor no puede llamar al deudor pues entonces como podría un acreedor cobrar. Nos parece que lo que la denunciante quiere es no pagar y que tampoco se le cobre. La denunciante dice que mi representada “acosó a terceras personas mismas que han indicado que no se llame más porque ellos no pueden hacer nada”. En lo referente tenemos qué decir que denegamos lo dicho por la denunciante. Mi representada conocedora de la legislación costarricense llama sólo a los deudores directos o fiadores en este caso la denunciante dice que se llamó a terceras personas, pero no demuestra lo dicho.”. Vistos y analizados 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 denunciados, ya que de la misma no se logra demostrar por si sola, lo manifestado por la accionante en cuanto a que se enviara información sensible a terceros por medio de mensajes de WhatsApp y llamadas telefónicas sobre la deuda de la denunciante, 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'itico, 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, remitiendo mensajes de texto o llamadas telefónicas a terceras personas con información sobre la deuda a su nombre, 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, contados 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