



**EXPEDIENTE: 212-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 167-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 15:40 horas del 30 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 31 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en la cual alega que se ha estado enviando información sensible a terceras personas sobre lo adeudado con dicha empresa, por lo que solicita como pretensión: *“Se solicita que el a (sic) la financiera, subsidiarias y respectivos bufetes de cobro eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto que no sea el mío para la deuda que tengo con ellos.”* (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **020-2020** de las 09:45 horas del 15 de enero de 2020, se da la admisibilidad de la presente denuncia y 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 05 de febrero de 2020. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que mediante documento recibido por correo electrónico en fecha 17 de febrero de 2020, **Instacredit S.A.**, responde de forma extemporánea, el traslado de cargos respectivo. (Visible a folios 11 al 16 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**

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

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **Instacredit S.A.** en la cual alega que han estado enviando información sensible a terceras personas sobre lo adeudado con dicha empresa. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que se recibió respuesta por parte de la denunciada **Instacredit S.A.**, en fecha 18 de febrero de 2020, de forma extemporánea, en el que en las pretensiones indica: *“Solicito a este despacho, se rechace la queja contra mi representada, ya que no hemos actuado contra la ley.”*. (Visible a folios 11 al 16 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Analizados los autos, se tienen de importancia para la resolución del presente caso, como hechos no demostrados por carecer de sustento probatorio los siguientes:



1- Que Instacredit S.A., enviara información sensible a terceros por medio de llamadas telefónicas sobre la deuda a nombre de la denunciante. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su escrito de denuncia lo siguiente: *“1. Se le solicitó remover cualquier número de contacto diferente al mío el día 20 de agosto del 2019. 2. Posteriormente la financiera a ejecutado llamadas a familiares míos, que no tienen deudas ni cuentas ellos.”*. Razón por la cual, solicita que se eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto que no sea el de la denunciante para hacer gestiones de cobro de su deuda. Por su parte **Instacredit S.A.**, no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 10 de febrero de 2020, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que a la letra 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.”**. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual señala lo siguiente: *“Artículo 221.- En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.”*. No obstante, la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo, en relación con los elementos probatorios que constan dentro del expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, por lo que se procede a valorar lo argumentado por el denunciado, quien manifiesta en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: *“(…) 1. No tenemos conocimiento de que el demandado haya realizado el reclamo administrativo sobre lo reclamado. Mi representada tiene un sistema de registro de quejas bajo número de cédula de identidad y bajo la cédula de la denuncia (sic) no se encuentra registra (sic) queja alguna. (...) 2. El (sic) denunciante solicita remover cualquier número de contacto diferente al mío el 20 de agosto del 2019. Dice que se han ejecutado llamadas a familiares que no tienen deudas con mi representada. El (sic) denunciante dice, pero no demuestra lo dicho por lo cual carecemos de las pruebas para verificar lo dicho. Presumimos que la reclamación interpuesta versa exclusivamente sobre supuestos problemas con acoso o utilización de sus datos personales con Instacredit S.A. 3. Revisando el historial interno notamos que el (sic) denunciante es cliente de Instacredit bajo el crédito número (sic) (crédito 1). Crédito actualmente moroso. Revisando la denuncia no se indican de cuáles números telefónicos, de donde (sic) supuestamente se emiten los mensajes, pertenecen o no a mí representada. (...)”*. 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 han realizado llamadas a familiares, situación que trae a colación el hecho de que todo aquel que pretende que se tengan por ciertos los hechos denunciados, estará obligado a así demostrarlos 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 efectuado un mal uso de sus datos personales, realizando llamadas telefónicas a sus familiares con información sobre su deuda, 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