



**EXPEDIENTE: 216-11-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 171-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. DIRECCION NACIONAL.**  
San José a las 16:15 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 31 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, en donde alega que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada tratando de localizar a (**NOMBRE 2**) e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la denunciada, por lo que solicita como pretensión: *“Que el a (sic) la financiera, subsidiaria y respectivos bufetes de cobro eliminen de inmediato cualquier número de teléfono, correo o medio de contacto, ya que no tengo ningún tipo de relación con Instacredit.”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **019-2020** de las 09:20 horas del 15 de enero del 2020, se admite la denuncia y 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 el día 29 de enero de 2020. (Visible a folio 06 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante escrito de fecha 06 de febrero de 2020, firmado el 12 de febrero de 2020 por el señor (**NOMBRE 3**), Apoderado Generalísimo de **Instacredit S.A.**, responde el traslado de cargos. (Visible a folios 09 al 15 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de octubre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **Instacredit S.A.**, en donde alega que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada tratando de localizar a (**NOMBRE 2**) e indica que no tiene ni ha tenido una obligación con la denunciada. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo)
- 2- Que se recibió escrito de fecha 06 de febrero de 2020, firmado el 12 de febrero de 2020 por el señor (**NOMBRE 3**), Apoderado Generalísimo de **Instacredit S.A.**, en cuyas pretensiones indica: *“Solicito a este despacho, se rechace la queja contra mi representada, ya que no hemos actuado contra la ley.”*

### **II. HECHOS NO PROBADOS:**

- 1- Que los mensajes fueran dirigidos al número de teléfono del denunciante (**CELULAR 1**). (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).



**II. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia lo siguiente: “1. *Me llaman para tratar de localizar a (NOMBRE 2).* 2. *Me envían mensajes de texto para tratar de localizar a (NOMBRE 2).* 3. *No tengo ningún tipo de relación comercial con Instacredit.* 4. *No he dado mi consentimiento para que me contacten ni he dado mis datos para ello.*”. Por su parte Instacredit S.A., no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 03 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, y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP, que 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 en negrita no corresponde al original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, mismo que reza 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.”. En consecuencia, 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 en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen: “(...) indica el denunciante que a su teléfono se le han mandado mensajes a una persona de nombre (**NOMBRE 2**). La reclamación interpuesta versa exclusivamente sobre supuestos problemas de acoso o utilización de sus datos personales con INSTACREDIT S.A. 2. Revisando datos, vemos que la parte denunciante no es cliente de Instacredit S.A. Revisando los números telefónicos, los mismos no pertenecen a mi representada. Incluso los mensajes leemos que no van dirigidos a la parte denunciante. 3. Creemos usando la lógica que quizás lo que existe es una mala digitación de un número telefónico, cosa totalmente posible actualmente.” “(...) 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 que no se puede determinar fehacientemente que esos mensajes de textos son enviados por la empresa INSTACREDIT y mucho menos que la información que dicen que contiene sea completamente real, lo cual puede ser todo un montaje para inculpar a la empresa INSTACREDIT. (...)”. Vistos los argumentos anteriormente expuestos, se logra desprender que efectivamente el señor (**NOMBRE 1**), no ha aportado prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos expuestos, ya que de la misma no se logra demostrar por sí sola, lo manifestado por el accionante, en cuanto a que ha recibido mensajes y llamadas a su número de celular, 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, le corresponde la carga de la prueba. Con relación a la prueba el Reglamento a la Ley No. 8968, 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 citada supra, 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’stico, 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 el señor (**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 la deuda de la señora Mariana Gómez González, 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.**



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

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