



EXPEDIENTE: 199-10-2019-DEN

RESOLUCION N° 722-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 15:00 horas del 12 de diciembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **INSTACREDIT S.A.** (en adelante **Instacredit**).

RESULTANDO

1. Que mediante formulario presentado ante la Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en fecha 20 de setiembre de 2019, mismo que fue trasladada a esta Agencia mediante oficio No. DAC-PACO-OF-334-2019, en fecha 16 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT**, en la cual alega que el Bufete de Abogados (**BUFETE 1**), envía mensajes y correos electrónicos a familiares y a su lugar de trabajo, haciendo gestión de cobro de una deuda que tiene en atraso con la entidad denunciada, por lo cual solicita prohibir enviar dichos mensajes a terceras personas no relacionadas con la deuda. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **456-2019** de las 10:40 horas del 10 de diciembre de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos y se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 22 de enero de 2020. (Visible a folios 07 al 09 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 27 de enero de 2020, se recibe en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), Apoderado Generalísimo de la empresa denunciada. (Visible a folios 10 al 18 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 del expediente, de importancia para la decisión de este asunto, se estiman como debidamente demostrados los siguientes hechos:

1. Que la denunciante es deudora de un crédito adquirido con Instacredit, el cual se encontraba en atraso a la fecha de presentación de la denuncia. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
2. Que la entidad denunciada ha contactado a la denunciante a su celular (**CELULAR 1**) para hacer gestión de cobro de la deuda a su nombre. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que Instacredit haya enviado mensajes o correos electrónicos contactando a familiares o al lugar de trabajo de la denunciante para hacer gestión de cobro de la deuda en cuestión.
2. Que Instacredit haya enviado mensajes o correos electrónicos a familiares o al lugar de trabajo de la señora (**NOMBRE 1**), por medio del Bufete (**BUFETE 1**).



3. Que la denunciante presentara formulario de supresión de datos personales de terceros, ante la entidad denunciada.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de **INSTACREDIT**, lo siguiente: “(...) *Quiero denunciar a esta entidad ya que por medio de llamada y mensajes como envíos a correo utilizan a la siguiente firma de abogados para estar enviando mensajes a mis hijos por medio del teléfono (**NÚMERO 1**) y al trabajo por medio de correos bufete de abogado, (**BUFETE 1**). Los denuncio por acoso a mi persona enviando correo y mensajes a mi trabajo a mi trabajo (sic) y a mis hijos los cuales no tienen deudas con ellos (sic) notificaciones llegan de ese bufete de abogados de parte de Instacredit, no son ni siquiera notificaciones de la Corte para que estén acosando de esa forma (sic) solicito la prohibición de esos mensajes a mis hijos y trabajo (...)*”. Por su parte, en la respuesta brindada por parte de Instacredit, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo, señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: “(...) **1.** *La denunciante dice que mi representada: Por medio de llamadas y mensajes un bufete contratado por mi representada, cobra una deuda de ella a sus hijos, lo cual considera acoso, además que se le envía correos y mensajes a su trabajo. Negamos lo dicho por la denunciante pues no demuestra lo dicho. ¿A quiénes se les llamó, a cuáles familiares se les mando mensajes, a cuáles referencias, a quien se copió correos, la denunciante dice, pero no demuestra nada?* **2.** *De lo dicho por la denunciante quien efectivamente si es cliente de mi representada según el crédito número (**CRÉDITO 1**), al cual no realiza pagos desde abril 2018, creemos que más bien lo que a la denunciante le molesta es que se llame a su número telefónico (**CELULAR 1**). 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 no se le cobre. (...)* **7.** *No demuestra la 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. 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. (...)*”. Por tal motivo, solicita se desestime la presente denuncia.

En primer lugar, se aclara a la denunciante que, dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conoce y resolverá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales o de terceros, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, 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. (...). 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. (...)*”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que, no



PRODHAB

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



resulta procedente valorar ni determinar asuntos relacionados con acoso en la gestión de cobranza contra su persona. De considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para resolver sobre tales aspectos. Ahora bien, conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, efectivamente la denunciante es deudora de un crédito adquirido con Instacredit, el cual se encontraba en atraso a la fecha de presentación de la denuncia. Asimismo, se demuestra que la entidad denunciada ha contactado a la denunciante a su número de celular (**CELULAR 1**) para hacer gestión de cobro de dicha deuda, en ejercicio de su derecho de cobro como acreedor. Lo anterior, según lo indicado por el representante legal de Instacredit en su informe. De igual manera, en el citado informe, se indica que su representada sólo llama a los deudores directos o fiadores del crédito ante Instacredit. Siendo así y al tener el informe rendido por el señor (**NOMBRE 2**), el carácter de declaración jurada, según lo establecido en el artículo 25 de la Ley No. 8968, párrafo primero, el cual reza: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (...)” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Así como en lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento a la citada Ley: “**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 destacado y subrayado no corresponde al original), se tienen como ciertos sus argumentos, respecto a que Instacredit, no contactó a terceras personas ajenas a la deuda de la señora (**NOMBRE 1**) para hacer gestión de cobro. No obstante, lo anterior se aclara a la denunciada que no es cierto lo indicado en su informe en cuanto alegan que, según sus registros, esta es la única denuncia que existe contra Instacredit por este tipo de actuaciones, ya que, ésta Agencia cuenta con una cantidad considerable de denuncias en contra de esa empresa, relacionadas con el mal uso y tratamiento de datos personales y que han sido declaradas con lugar. Por otra parte, no se logra demostrar por parte de la señora (**NOMBRE 1**), que Instacredit haya enviado mensajes o correos electrónicos contactando a familiares o al lugar de trabajo para hacer gestión de cobro de su deuda, así como tampoco se comprueba que presentara la solicitud de supresión de datos personales de terceros ante la entidad denunciada. Sobre este aspecto, se advierte a la denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por ley de demostrarlos. Sobre este menester, el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: “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.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por su parte también la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que indica 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**



PRODHAB

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



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.”. Así las cosas, se determina que la denunciante no ha aportado prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos expuestos, ya que la misma resulta escueta y no logra demostrar por sí sola lo manifestado, situación que conlleva el hecho de que todo aquel que pretende que se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a así demostrarlo con prueba suficiente y abundante; en otras palabras, que le corresponde la carga de la prueba, razón por la cual, se declara sin lugar la denuncia interpuesta.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por la denunciante (**NOMBRE 1**) contra **INSTACREDIT S.A.**
2. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. -**

Máster Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez