



EXPEDIENTE: 198-10-2019-DEN

RESOLUCION N° 037-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:00 horas del 17 de enero de 2023. 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 23 de setiembre de 2019, misma que fue trasladada a esta Agencia mediante oficio No. DAC-PACO-OF-333-2019, en fecha 16 de octubre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT**, en la cual alega que la entidad denunciada la llama alrededor de 10 veces al día, llaman a familiares y terceros, envían correos y mensajes y copian a terceros, respecto a la gestión de cobro de una deuda que tiene en atraso con dicha institución, en cuyos mensajes recibe amenazas y acoso hacia su persona. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **455-2019** de las 09:35 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 09 al 11 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 12 al 20 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 folios 05, 08 y 13 del Expediente Administrativo).
2. Que la entidad denunciada ha contactado a la denunciante para hacer gestión de cobro de dicha deuda. (Visible a folio 13 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 realizado llamadas, enviado mensajes o correos contactando a familiares o a terceras personas para hacer gestión de cobro de la deuda de la denunciante.
2. Que la denunciante presentara la solicitud 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: “(...) *RECIENTEMENTE ME ENCUENTRO CON UNOS ATRASOS CON LA ENTIDAD INSTACREDIT, QUE NO HE PODIDO PAGAR POR PROBLEMAS ECONÓMICOS QUE ESTOY ATRAVESANDO, MI DENUNCIA ME LLAMAN ALREDEDOR DE 10 VECES AL DÍA, ELLOS ME SOLICITARON 3 PERSONAS DE REFERENCIA, PERO ADICIONAL A ESTO LLAMAN A FAMILIARES QUE NO TIENEN CONOCIMIENTO DEL TEMA QUE NO ESTÁN DENTRO DE LAS REFERENCIAS QUE YO DI Y LOS LLAMAN FINES DE SEMANA, PONIÉNDOME EN MAL CON ELLOS, INDAGARON LOS NÚMEROS DE TELÉFONO CON FAMILIARES CON LOS QUE NO TENGO CONTACTO, ME ENVÍAN CORREOS DONDE COPIAN A 400 PERSONAS MÁS QUE TIENEN DEUDA CON ELLOS Y ADICIONALMENTE MENSAJES DE TEXTO TODOS LOS DÍAS INCLUYENDO SÁBADOS Y DOMINGOS, DONDE EN LOS MENSAJES SON AMENAZAS Y ACOSO HACIA MI PERSONA, ADICIONAL A ESTO ME AMENAZAN CON PROCEDER CON EXPEDIENTES JUDICIALES QUE AFECTEN MI 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: le llama 10 veces al día, llama a referencias del crédito, a familiares, correos donde copian a 400 personas que no tienen deuda con ellos, más mensajes de texto, que se le amenaza con demandar, lo cual considera un acoso. Negamos lo dicho por la denunciante pues no demuestra lo dicho. ¿A quiénes se les llamó, a cuáles familiares, a cuáles referencias, a quién se copió correos? 2. De lo dicho por la denunciante quien efectivamente si es cliente de mi representada según el crédito (**CRÉDITO 1**), la cual no realiza pagos desde abril 2019, creemos 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 Sal Constitucional y la misma PRODHAB. Si un acreedor no puede llamar al deudor pues entonces como podría un acreedor cobrar (...). 3. Mi representada conocedora de la legislación costarricense sólo llama a los deudores directos o fiadores en este caso la denunciante dice que se llamó a terceras personas, pero no demuestra lo dicho. 4. Mi representada tiene un sistema de registro de quejas bajo número de cédula de identidad y bajo la cédula de la denunciante no se registra queja alguna. (...) (...) 7. No demuestra la denunciante que se haya dado una conducta abusiva e indiscriminada por parte de mi representada (...)*”. 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 Prodhab, 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 resulta procedente valorar ni determinar asuntos relacionados con acoso telefónico ni amenazas. 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 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 Ortega Castro 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 realizado llamadas, enviado mensajes o correos contactando a familiares o a terceras personas 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



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



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 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, y conforme a lo expuesto supra, 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