



**EXPEDIENTE: 190-10-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 195-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:40 horas del 02 de marzo de 2023. 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 23 de octubre de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT**, en la cual alega que la entidad denunciada ha enviado múltiples mensajes de acoso, amenazas e intimidación a su hija (**NOMBRE 2**), para hacer gestión de cobro de una deuda a su nombre. (Visible a folios 01 al 28 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **648-2020** de las 09:47 horas del 02 de diciembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **INSTACREDIT**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 14 de diciembre de 2020. (Visible a folios 29 al 31 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 17 de diciembre de 2020, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit. (Visible a folios 32 al 36 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:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que el señor (**NOMBRE 1**) tiene una deuda pendiente en cobro judicial con Instacredit. (Visible a folios 01, 05, del 12 al 28 y 33 del Expediente Administrativo).
2. Que la señora (**NOMBRE 2**), es hija del señor (**NOMBRE 1**). (Visible a folio 04 vuelto del Expediente Administrativo).
3. Que Instacredit ha enviado varios mensajes de texto haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante. (Visible a folio 04 frente y vuelto del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como no demostrados los siguientes hechos:

1. A quién pertenece o quién es el titular del número de teléfono al cual han enviado los mensajes de cobro.
2. Que los mensajes de texto enviados por Instacredit, haciendo gestión de cobro hayan sido enviados a la hija del denunciante.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **INSTACREDIT S.A.**, en lo que nos interesa lo



siguiente: “(...) *El inconveniente que se presenta y por lo que acudo a su despacho, es que desde muy larga data, la empresa acreedora me remite tanto a su servidor, como a mi hija (NOMBRE 2), soltera, farmacéutica, cédula número (CÉDULA 1), vecina de (DIRECCIÓN 1), la que no tiene relación ni responsabilidad alguna, con el mencionado crédito, reiterados mensajes de acoso, de solicitudes de arreglo, intimidación de embargos a salarios, cuentas bancarias, embargos de bienes muebles e inmuebles y la eventual captura de los primeros, llegando al colmo enviar una fotografía, de un supuesto mandamiento ordenado, por la autoridad jurisdiccional de marras, en el que se determina un supuesto embargo que, no ha sido ordenado en los autos. (...)*”. Por tal motivo, en su pretensión expresamente solicita: “(...) *En razón de lo anterior solicito interponer sus buenos oficios a efecto de prevenir, a la mencionada empresa, de que aborte el acoso virtual, en contra de su servidor y de mi hija y despliegue la actividad ante el ente jurisdiccional correspondiente, en defensa de sus intereses. (...)*”. Por su parte, el señor (NOMBRE 3), en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit, indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) *1. Hacemos constar que, revisando los datos de la parte denunciante, efectivamente en nuestros controles se registra un proceso judicial de cobro bajo el expediente número (EXPEDIENTE 1) el cual se encuentra activo. Sobre los aspectos judiciales esta no es la vía para dilucidarlos. 2. A la fecha no tenemos solicitud administrativa por parte de la parte denunciante de que aparentemente se le estaba llamando o mensajando a terceras personas. No tenemos solicitud de revocación administrativa como bien corresponde según artículos 7, 8 y 9 de la ley de (sic) 8968, ni después. En nuestros controles no consta que hayamos llamado o mensajado a terceros, más bien nos sorprende la denuncia interpuesta, además que no hay demostración de las supuestas llamadas. Y en lo referente supuestos mensajes, lo que se aporta sin simples copias que nos hacen dudar de su legitimidad legal como prueba. Además, que dichas copias de mensajes, no indican fehacientemente quién es el emisor y el destinatario de los mensajes, a quién pertenecen los teléfonos de dichas partes de los cuestionados mensajes. (...)*”. Asimismo, más adelante señala: “(...) *4. Acoso es una conducta reiterativa y repetitiva, cosa que nos sorprende en la presente denuncia ya que de acuerdo con lo que consta en el expediente no comprendemos cómo la (sic) denunciante dice que le hemos acosado con mensajes y llamadas. 5. Las copias sobre supuestos mensajes no indican que procedan de mi representada, además son simples copias por lo cual dudamos de su legitimidad. Ni siquiera queda legalmente demostrado que sean originados por funcionarios de mi representada. Los supuestos teléfonos de donde supuestamente corresponden los mensajes no registran a nombre de mi representada. Además de que no aporta pruebas el denunciante de las supuestas llamadas, o es solo su decir. 6. Mi representada tiene por regla no recurrir a estos actos porque trabajamos apegados a la ley existente, no llamamos reiterativamente, no hacemos llamadas acosadoras y mucho menos llamamos a terceras personas ajenas a un crédito (familiares o amigos), únicamente llamamos a los deudores que firmaron los créditos a ante Instacredit S.A., y en este caso ya los créditos constan en ceros. 7. No demuestra la parte 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. (...)*”. Por tal motivo, solicita se rechace la queja contra su representada.

Es importante aclarar al denunciante, dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, 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 conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso, amenaza o intimidación, por parte de la denunciada. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos temas.

Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo. De las pruebas aportadas por el denunciante, se logra demostrar que el señor (**NOMBRE 1**) tiene una deuda pendiente en cobro judicial con Instacredit, según se aprecia del expediente judicial aportado como prueba y de las manifestaciones de la misma empresa denunciada en su informe. También se demuestra que la señora (**NOMBRE 2**), es hija del señor (**NOMBRE 1**), según impresión de consulta efectuada a la página de consultas civiles del Tribunal Supremo de Elecciones. Asimismo, se tiene que Instacredit ha enviado varios mensajes de texto haciendo gestión de cobro de la deuda del denunciante, tal como consta en impresiones de mensajes aportadas por el denunciante (folios 06 al 09), en los cuales se puede apreciar claramente que la gestión de cobro es realizada por parte de Instacredit. Por otra parte, no se logra comprobar por parte del denunciante a quién pertenece o quién es el titular del número de teléfono al cual han enviado los mensajes de cobro, ni tampoco se demuestra que los mensajes de texto enviados por Instacredit, haciendo gestión de cobro hayan sido enviados a la hija del denunciante.

Al respecto, se aclara al denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, está obligado a así demostrarlo, es decir, le corresponde la carga de la prueba al denunciante. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según disponen los incisos g) y j) del artículo 60 y numeral 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que sobre este particular establecen: "(...) Artículo 60. **Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) g) Las pruebas documentales o pertinentes; (...) j) Cualquier otro documento que considere procedente someter a juicio de la Agencia. (...) (...) 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. (...) (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema 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. (...)". (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Por lo anteriormente expuesto, no es posible declarar con lugar la denuncia interpuesta contra **INSTACREDIT S.A.** No obstante, es importante realizar algunas observaciones a la entidad denunciada, con relación a algunos de los argumentos esgrimidos en su informe. Respecto a la **informalidad de la prueba:** se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante, al amparo del Principio de Informalismo, que rige los procedimientos sumarísimos, además, el mismo referido supra artículo 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, señala en cuanto a los medios de prueba 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. (...); tal y como puede observarse, el citado cuerpo normativo no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como por ejemplo, que deba ser copia certificada o autenticada; lo anterior cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que implica el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad que rige los procedimientos administrativos, que se encuentra expresamente regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “(...) **Artículo 224.-**Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.(...)”. Sobre este tema, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibídem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “*in dubio pro actione*” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978. (...)”. (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros el voto No. 2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Con relación a este mismo tema de la prueba, se pronuncia el Código Procesal Civil, en sus artículos 45.1 y 45.2, que a la letra disponen: “**ARTÍCULO 45.- Prueba documental 45.1 Presunción de autenticidad, validez y eficacia de los documentos.** Los documentos públicos y los privados admitidos, tácita o expresamente, se presumen auténticos y válidos mientras no se pruebe lo contrario. Los documentos recibidos o conservados por medios tecnológicos y los que los despachos judiciales emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios gozarán de la validez y eficacia del documento físico original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley. **45.2 Documentos públicos.** Documentos públicos son todos aquellos redactados o extendidos por funcionarios públicos, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones y los calificados con ese carácter por la ley. También, tendrán esa naturaleza los otorgados en el extranjero con ese carácter en virtud de tratados, convenios internacionales o el derecho internacional. A falta de norma escrita, tales documentos deben cumplir los requisitos del ordenamiento jurídico donde se hayan otorgado. El documento otorgado por las partes ante un notario hace fe, no solo de la existencia de la convención o disposición para la cual ha sido otorgado, sino aun de los hechos o actos jurídicos anteriores que se relatan en él, en los términos simplemente enunciativos, con tal de que la enunciación se enlace directamente con la convención o disposición principal. Las reproducciones de los documentos tendrán la eficacia probatoria de estos, si el funcionario autorizante certifica la razón de ser copias fieles de los originales. La misma eficacia tendrán las copias simples, cuya autenticidad no haya sido impugnada oportunamente.”. Este tema ha sido ampliamente explicado, razón por la cual no



resulta de recibo que la empresa se siga manifestando en ese mismo sentido, pues para esta instancia, este tema está bastante desarrollado y resuelto. Con relación a los argumentos en donde señalan expresamente: “(...) *Mi representada tiene por regla no recurrir a estos actos porque trabajamos apegados a la ley existente, no llamamos reiterativamente, no hacemos llamadas acosadoras y mucho menos llamamos a terceras personas ajenas a un crédito (familiares o amigos), únicamente llamamos a los deudores que firmaron los créditos a ante Instacredit S.A. (...)*”; sorprende a esta instancia que se realicen tales manifestaciones, pues son **reiteradas** las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos contra esta misma empresa por las mismas actuaciones contrarias a la Ley No. 8968, tal y como ha sido declarado mediante distintas resoluciones emitidas por esta Agencia. Razón por la cual, no resultan de recibo tales alegatos, y, por el contrario, se instruye a Instacredit a velar porque en el tratamiento de datos personales de sus clientes, se apliquen las mejores prácticas y se brinde un adecuado uso y tratamiento de los mismos, en estricta observancia, apego y cumplimiento de la normativa vigente. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios.

### **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 interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **INSTACREDIT S.A.**
- 2- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García