



**EXPEDIENTE: 074-04-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 732-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 09:58 horas del 05 de setiembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT**.

### **RESULTANDO:**

- 1-** Que mediante escrito remitido en fecha 20 de abril de 2021 por la Dirección de Apoyo al Consumidor, suscrito por el señor [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT**, donde ha indicado el mismo que: *“EL PASADO 26 DE JUNIO DE 2020 HICE LA CANCELACIÓN TOTAL DE UN PRESTAMO (sic) PRENDARIO QUE TENÍA CON LA EMPRESA, INSTACREDIT, YO PAGUÉ EL MONTO TOTAL Y LA DEUDA FUE CANCELADA (...). SIN EMBARGO DURANTE LOS ÚLTIMOS 8 MESES HE RECIBIDO CONSTANTES LLAMADAS Y MENSAJES DONDE ME CONTINÚAN COBRANDO, HACE UNOS DÍAS LLAMARON A MI HERMANO (...) LUEGO LLAMARON A MI MAMÁ (...) AL SIGUIENTE DÍA LLAMARON Y ENVIARON MSJS (sic) a MI HERMANO DICIENDOLE (sic) QUE TODAS MIS CUENTAS BANCARIAS IBAN A SER BLOQUEADAS (...) YO HE LLAMADO EN VARIAS OCASIONES PARA ARREGLAR ESTA SITUACIÓN Y ME HAN DICHO QUE HUBO UN ERROR INTERNO QUE YA ESTA (sic) SOLUCIONADO PERO A LOS DÍAS SE VUELVE A REPETIR LA SITUACIÓN (...)”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**184-2021** de las 13:37 horas del 01 de junio de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada Instacredit en fecha 14 de julio de 2021. (Visible a folios 10 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 19 de julio de 2021, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo de Instacredit contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**184-2021** supra indicada. (Visible a folios 13 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:
  - 1-** Que la obligación que poseía el señor [NOMBRE 1] con Instacredit fue cancelada. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
- II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen cómo hechos no probados:
  - 1.** Que los mensajes de texto aportados como prueba hayan sido enviados por Instacredit.



2. Que Instacredit haya contactado a terceros en razón de alguna deuda del señor [NOMBRE 1].
3. Que el señor [NOMBRE 1] haya solicitado la supresión de sus datos personales a Instacredit.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Expone el señor [NOMBRE 1] en su denuncia: *“EL PASADO 26 DE JUNIO DE 2020 HICE LA CANCELACIÓN TOTAL DE UN PRESTAMO (sic) PRENDARIO QUE TENÍA CON LA EMPRESA, INSTACREDIT, YO PAGUÉ EL MONTO TOTAL Y LA DEUDA FUE CANCELADA (...). SIN EMBARGO DURANTE LOS ÚLTIMOS 8 MESES HE RECIBIDO CONSTANTES LLAMADAS Y MENSAJES DONDE ME CONTINÚAN COBRANDO, HACE UNOS DÍAS LLAMARON A MI HERMANO (...) LUEGO LLAMARON A MI MAMÁ (...) AL SIGUIENTE DÍA LLAMARON Y ENVIARON MSJS (sic) A MI HERMANO DICIENDOLE (sic) QUE TODAS MIS CUENTAS BANCARIAS IBAN A SER BLOQUEADAS (...) YO HE LLAMADO EN VARIAS OCASIONES PARA ARREGLAR ESTA SITUACIÓN Y ME HAN DICHO QUE HUBO UN ERROR INTERNO QUE YA ESTA (sic) SOLUCIONADO PERO A LOS DÍAS SE VUELVE A REPETIR LA SITUACIÓN (...)”.*

Por su parte ha indicado Instacredit en su informe, que no tiene una solicitud por parte del denunciante de que aparentemente se le estaba llamando, en razón de que el crédito aparece en saldo cero, señala que en sus controles no consta que haya llamado a terceros.

Revisados los autos, se desprende que dentro de los mismos que no existe prueba suficiente para demostrar que Instacredit haya vulnerado algún derecho contemplado en la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, del señor [NOMBRE 1] por lo que se le aperece al mismo que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos alegados debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe la obligación establecida 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.”* (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de 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.”.* Por lo anteriormente expuesto, no queda demostrado que Instacredit haya contactado a terceras personas en razón de alguna deuda del denunciado. Por lo anterior, debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos por falta de prueba. 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. **NOTIFÍQUESE.**

**POR TANTO**



Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [**NOMBRE 1**] contra **INSTACREDIT**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** 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*

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora