



EXPEDIENTE: 049-07-2015-DEN

RESOLUCION NO. 02, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS CINCO MINUTOS DEL VEINTICINCO DE AGOSTO DEL DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por G.B.A. contra GRUPO MONGE; **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que el señor G.B.A., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia con su respectiva prueba contra GRUPO MONGE ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día veintisiete de julio del dos mil quince, en virtud de la utilización de la información de datos personales sin la autorización correspondiente.
2. Que mediante Resolución N°01 de las once horas veinticinco minutos del doce de agosto del dos mil quince, y notificada el día trece de agosto del dos mil quince, se admite la denuncia interpuesta, y de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos a GRUPO MONGE, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por



notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.

3. Que dicho plazo venció el día dieciocho de agosto del presente año, siendo que a la fecha GRUPO MONGE no contesto dicho requerimiento.
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:** Siendo que el plazo otorgado a Grupo Monge para contestar el traslado de cargos venció el día dieciocho de agosto del año en curso, sin que mediara contestación alguna, según lo señalado en el artículo 67 del Reglamento de la ley N° 8968 de la Protección de Datos de los Habitantes en su párrafo segundo indica, *“la omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tenga por ciertos los hechos acusados”*. Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que el señor G.B.A., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia con su respectiva prueba contra GRUPO MONGE. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 03 del expediente administrativo).
2. Que el 18 de marzo del presente año el señor G.B.A. envió un correo electrónico a la dirección info@grupom.net, explicando que lo habían llamado del teléfono 4031-4401, preguntando por su hermano J.C.B.A. para



informarle de una deuda que este mantiene con Grupo Monge, a lo que el señor G.B.A. indico que el en ningún momento firmo algún documento como fiador ni siquiera ha autorizado a recibir llamadas de esta empresa, como para que lo estén llamando.

Señaló además que no llamaran más porque ya era la segunda llamada que recibía en la semana. Además solicito que cesaran en forma inmediata el envío de mensajes o llamadas a su teléfono celular, residencia u oficina e incluso a sus cuentas de correo electrónico (personal o empresarial), pues considera que se le está violentando su derecho a la intimidad. (Ver prueba presentada visible al folio 04 del expediente administrativo).

3. Que el día 20 de marzo, el señor G.B.A. recibió un correo electrónico del departamento de cobro de Grupo Monge, solicitándole los números de teléfono a los cuales le habían llamado, para proceder con la exclusión de los mismos de la base de datos. Información que remitió el día 23 de marzo mediante correo electrónico, y le fue contestado ese mismo día indicándole que en el transcurso de 24 horas quedaría realizada la exclusión. (Ver prueba presentada visible al folio 04 del expediente administrativo).
4. Que el día 03 de julio el señor G.B.A. recibió dos mensajes de texto del número 7290-9691 que indicaban lo siguiente “J.B.A. su deuda con Grupo Monge esta próxima a ser tramitada por incumplimiento de pago, evite notificaciones laborales, llamar al 2277-2619”, por lo que llamo del teléfono de su oficina al número indicado en el mensaje de texto y le atendió el señor J.S. al que le indico la situación de las llamadas y mensajes enviados, señalándole también que no llamaran más ni enviaran mensajes. (Ver prueba presentada visible al folio 05 del expediente administrativo y audio en cd).



5. Que el día 27 de julio, el señor G.B.A. recibió nuevamente dos mensajes de texto que indicaban “J.B.A. este es el último aviso para detener su proceso por falta de pago con Grupo Monge, infórmese 2277-2619 al despacho Jurídico”, por lo cual llamó nuevamente y le atendió el señor J.S., al que consulto porque le seguían enviando mensajes, si ya habían conversado el 03 de julio de la situación al respecto y el señor J.S. indico que él había tratado de ayudarlo en lo que podía enviando correos internos para informar de la situación conversada anteriormente a sus superiores. (Ver prueba presentada visible al folio 06 del expediente administrativo y audio en cd).

II. HECHOS NO PROBADOS: Para el dictado de esta resolución no existen hechos de interés que se deban tener como no demostrados.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA.

En el caso que nos ocupa, estamos ante una solicitud de rectificación, supresión de llamadas telefónicas, mensajes de texto a teléfono celular y/o correo electrónico, así como eliminación de datos personales de la base datos de una empresa, cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la Ley N°8968 y su Reglamento.

De acuerdo con la prueba aportada por el denunciante, se puede observar como este ejerció en distintas instancias, su derecho a la autodeterminación informativa de conformidad con el artículo de 4 de la Ley N°8968 y artículo 12 del Reglamento como se expresan a continuación:

“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa.



Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.

Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”

*“Artículo 12. **Autodeterminación informativa.***

Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”

Al respecto la Sala Constitucional en el voto número 04847-99 de las dieciséis horas con veintisiete minutos del veintidós de junio de mil novecientos noventa y nueve, determinó:

*“V. **Sobre el derecho a la autodeterminación informativa.** Como se indicó líneas atrás, la ampliación del ámbito protector del Derecho a la intimidad surge como una respuesta al ambiente global de fluidez informativa que se vive. Ambiente que ha puesto en entredicho las fórmulas tradicionales de protección a los datos personales, para evolucionar en atención a la necesidad de utilizar nuevas herramientas que permitan*



*garantizar el derecho fundamental de los ciudadanos a decidir quién, cuándo, dónde y bajo qué y cuáles circunstancias tiene contacto con sus datos. Es reconocido así el derecho fundamental de toda persona física o jurídica a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier registro o archivo, de toda naturaleza, incluso mecánica, electrónica o informatizada, sea pública o privada; así como la finalidad a que esa información se destine y a que sea empleada únicamente para dicho fin, el cual dependerá de la naturaleza del registro en cuestión. **Da derecho también a que la información sea rectificada, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para fin distinto del que legítimamente puede cumplir. Es la llamada protección a la autodeterminación informativa de las personas, la cual rebasa su simple ámbito de intimidad.** Se concede al ciudadano el derecho a estar informado del procesamiento de los datos y de los fines que con él se pretende alcanzar, junto con el derecho de acceso, corrección o eliminación en caso el que se le cause un perjuicio ilegítimo.”(Resaltado no es del original).*

Tal ejercicio se contempla mediante el uso de los mecanismos de acceso a la información, supresión o modificación de los datos personales, como derechos insertos en el marco de aplicación del Derecho Fundamental a la Autodeterminación Informativa.

También se observa en autos que el señor G.B.A., ejerció el derecho de rectificación y el de supresión o eliminación, de conformidad con el artículo 7 de la Ley N°8969 y artículo 25 del Reglamento como se expresan a continuación:

“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona....



2) *Derecho de rectificación: Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, **o hayan sido recopilados sin autorización del titular.***”(Resaltado no es del original)

“Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación.

El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva.”

En relación al acoso telefónico por cobro de deudas a un tercero que no es ni deudor ni fiador, la Sala Constitucional se ha pronunciado al respecto en el voto N° 004635-2014:

“Alega el accionante, quien es adulto mayor, que aun cuando no es deudor ni fiador y no tiene relación con las entidades financieras recurridas, constantemente es molestado por éstas a través de una cantidad de mensajes de cobro al teléfono que utiliza, cuyo deudor es pariente suyo y no dejó como referencia ese número para que lo contactaran o dejaran mensajes.

*Sobre el tema de acoso telefónico se cita el voto 15398-10. En el caso concreto, se indica que este **Tribunal tuteló el derecho de intimidad de una persona a la que se le realizaban llamadas para cobrar una deuda de la que no era codeudora ni fiadora, supuesto que es aplicable al caso concreto. En el presente caso se han confirmado los excesos que se acusan en perjuicio de la persona amparada, pues reconocen implícitamente –al no refutarlo –que no están autorizados para llamar a***



***la línea telefónica** que utiliza el adulto mayor amparado, para realizar cobros por deudas con las que no tiene relación alguna, amenazando inclusive, con persistir con dicha práctica hasta que no les soliciten formalmente no hacerlo, **lo cual no resulta procedente desde el punto de vista del Derecho de la Constitución, si se toma en cuenta que su actuación resulta de una acción ilegítima, sin respaldo legal alguno, y en consecuencia, arbitraria.** Se declara PARCIALMENTE CON LUGAR el recurso. En consecuencia, se ordena a la empresa recurrida abstenerse de realizar llamadas telefónicas y envío de mensajes de texto al amparado, con el interés de realizar el cobro de una deuda con la que no tiene relación alguna, y además, se le advierte que, conforme lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, no volver a incurrir en los hechos que dieron fundamento a esta declaratoria.”(Resaltado no es del original)*

Del asidero legal supra mencionado y la prueba presentada por el denunciante la cual fue analizada, podemos determinar que efectivamente el señor G.B.A. ejerció su derecho a la Autodeterminación Informativa, Rectificación, Supresión o Eliminación de sus datos personales, de forma tal que en reiteradas ocasiones les indico a los funcionarios de Grupo Monge que él no mantenía deuda alguna con ellos, así como tampoco era garante de ninguna obligación que tuviera que ver con Grupo Monge, y que la persona a la cual estaban tratando de localizar era su hermano pero aun así, este no encontró solución alguna por parte del denunciado, por tal motivo acudió a la Agencia de Protección de Datos.

Por su parte la Agencia en virtud del procedimiento administrativo establecido, procede a otorgarle el derecho de contestación a Grupo Monge, mismo que se realizó mediante el traslado de cargos correspondiente (*Resolución N°01 de las once horas veinticinco minutos del doce de agosto del dos mil quince*), en la cual se le otorgo al denunciado un plazo de tres hábiles para rendir un informe sobre



los hechos mencionados por el denunciante. Dicha resolución le fue notificada el día jueves 13 de agosto de los corrientes, por lo que el plazo otorgado a Grupo Monge para contestar el traslado de cargos vencía el día martes 18 de agosto, sin que a esa fecha se recibiera por parte del denunciado lo prevenido por esta Agencia.

Visto lo anterior, se observa una actuación omisiva por parte de GRUPO MONGE al no rendir el informe en el plazo estipulado, lo que hace que esta Agencia luego de realizado el análisis de fondo de la prueba presentada por el denunciante, tenga por ciertos los hechos acusados de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Así las cosas, deberá GRUPO MONGE, cesar las llamadas, mensajes y correos electrónicos en la forma pretendida por el denunciante y suprimir el número de teléfono celular 0000-0000 de su base de datos. De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada “faltas graves”; el cual a continuación se transcribe en lo que interesa:

“ARTÍCULO 30.- Faltas graves

Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...)

- a)** Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear datos personales sin el consentimiento informado y expreso del titular de los datos, con arreglo a las disposiciones de esta ley.”(subrayado no es del original)

Correspondientemente, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que prudencialmente se fija en siete



salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SETECIENTOS** (¢ 3.243.700,00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 7 inciso 2), 28 y 30 de la Ley N° 8968, y los artículos 13, 15, 23 y 25 del Reglamento a dicha Ley:

- I. Se declara con lugar la denuncia presentada por el señor G.B.A. y se ordena a la denunciada GRUPO MONGE cesar de forma inmediata y definitiva las llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos y suprimir el número de teléfono celular 0000-0000 de su base de datos, lo cual debe realizarse y notificarse tanto al denunciante como a la PRODHAB en un plazo máximo de **CINCO DÍAS HÁBILES**, para el efectivo archivo de las presentes diligencias.

Con la advertencia de que en caso de no cumplir con lo ordenado, y sin ulterior resolución que así lo indique, se le aplicará una multa de SIETE SALARIOS BASE del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SETECIENTOS** (¢ 3.243.700,00), los cuales deberán ser depositados en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.



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

- II. De conformidad con la Ley No. 8968 y su Reglamento, contra el presente acto proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN
Director Nacional
Agencia Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAD