



EXPEDIENTE: 043-06-2017-DEN

RESOLUCION N° 028-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS NUEVE HORAS VEINTIDÓS MINUTOS DEL CINCO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECINUEVE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GRUPO MONGE**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha quince de junio del dos mil diecisiete, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra GRUPO MONGE, cuya pretensión es: *“Que me sigan contactando a mi teléfono y que este muchacho entienda que yo hice un convenio con ellos pero que yo no puedo pagar más menos lo que ellos dicen yo no sé si es que tienen tanto acceso a mis datos que no se dan cuenta que ni tengo salario líquido y pretenden que deje a mis hijos sin comer con tal de que pague la deuda. Yo les comunique el problema que tuve al principio de año con el ministerio de Educación y mis problemas de pago y le he pedido tiempo y una suma moderada pero no es lo que ellos dicen yo les dije que porque no pasan ajuicio el trámite para que así un juez justo me ponga la cuota y no tener más este acoso”*. (Visible a folio 01 al 03 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° 02 de las ocho horas del veintiuno de julio del dos mil diecisiete, esta Agencia ordena el traslado de cargos a Grupo Monge, a efecto de que brinde informe sobre los hechos alegados por la denunciante dentro de los **TRES DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación de dicha resolución. (Visible a folio 12 y 13 del Expediente Administrativo)
3. Que el denunciado presento en tiempo y forma el informe requerido por esta Agencia mediante la Resolución N°02 citado. (Visible de folio 17 al 20 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante Resolución N°03 de las ocho horas del seis de octubre del dos mil diecisiete, se solicitó prueba para mejor resolver a Grupo Monge. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo)
5. Que el denunciado presento en tiempo la contestación a la resolución N°03 citada. (Visible de folio 26 al 29 del Expediente Administrativo)
6. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.



CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha quince de junio del dos mil diecisiete, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra GRUPO MONGE, cuya pretensión es: *“Que me sigan contactando a mi teléfono y que este muchacho entienda que yo hice un convenio con ellos pero que yo no puedo pagar más menos lo que ellos dicen yo no sé si es que tienen tanto acceso a mis datos que no se dan cuenta que ni tengo salario líquido y pretenden que deje a mis hijos sin comer con tal de que pague la deuda. Yo les comuniqué el problema que tuve al principio de año con el ministerio de Educación y mis problemas de pago y le he pedido tiempo y una suma moderada pero no es lo que ellos dicen yo les dije que porque no pasan ajuicio el trámite para que así un juez justo me ponga la cuota y no tener más este acoso”*. (Visible a folio 01 al 03 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales los siguientes:

1. Que el denunciado realizara llamadas telefónicas al lugar de trabajo de la denunciante y a terceros, revelando datos personales de la denunciante en relación a la deuda que mantiene con dicha empresa.
2. Que el denunciado enviara correos electrónicos a terceras personas, divulgando información referente a la deuda que mantiene la denunciante con Grupo Monge.

I- CUESTIÓN PREVIA: La denunciada indica en su informe que *“El curso que se le dio a la presente denuncia es totalmente improcedente ya que Grupo Monge no es una entidad jurídica en sí misma, solamente es un nombre comercial sin personalidad jurídica propia, no pudiendo, en consecuencia, ser accionada por lo que en nombre de mi representada, es que procedo a oponerme a esta denuncia.”*. Sobre este aspecto valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución que está incurriendo en la falta. GRUPO MONGE, es un nombre comercial, el cual es el utilizado de forma indiferente por sus clientes, y a su entender es con quien mantienen una relación comercial, pues así se identifican a través de sus acciones de mercadeo, e incluso cuando realizan las gestiones de cobro. Situación que similar con la del domicilio en que se realizó la notificación del traslado de cargos, legal, pues los clientes de *“GRUPO MONGE”* dirigen sus gestiones a las oficinas que se identifican como tales, por tratarse, como ya se dijo, de un nombre comercial mediante el cual la empresa se identifica hacia toda la población en general, razones por las cuales no es de recibo tal alegato de la denunciada. Cabe agregar que el propio nombre comercial *“GRUPO MONGE”*, permite ubicar mediante búsquedas en la web, el portal de la corporación Grupo Monge (www.grupom.net).

II- SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que: *“Esta entidad ha llamado a mi mamá y le han dado datos totales de mis deudas, también a mi suegra. Y yo no he dado estos números telefónicos.”*



Llaman constantemente a mi trabajo, hablaron con una compañera y como dijo que yo no me encontraba que deseaba hablar con la directora. Yo hago pagos y el abogado me dijo que mientras yo tuviera la cuenta en movimiento no pueden hacerme nada de lo que me pasan amenazando. Y yo hago un pago hoy y tres días después me están cobrando de nuevo yo ya no sé qué hacer estoy súper mal me tienen demasiado acosada. Yo tengo una coordinación Técnica en mi trabajo y me pasan llamando a mi trabajo constantemente a veces la secretaria me da hasta 30 más mensajes al día de la misma persona. Hoy 19 de mayo mi compañera [NOMBRE 2] tomo la llamada en la cual le dijeron que le comunicara a la Directora para hablar con ella. Gracias a dios ella no estaba sino yo hubiera tenido problemas. Me envían correos a mi correo como coordinadora y a la dirección y yo la verdad no sé de donde obtuvieron esa información menos el teléfono Consiguieron el correo de mi trabajo y envían esta imagen.”

Por su parte la empresa denunciada indico en su libelo de contestación que “(...) **SEGUNDO:** De acuerdo con la información suministrada a mi representada por la señora [NOMBRE 1], en el momento que formalizó su crédito (consentimiento informado), brindó sus datos personales y medios para ser localizada, entre los cuales se señalaron los números telefónicos números [VALOR 1] y [VALOR 2]. **TERCERO:** Por mantenerse la señora [NOMBRE 1] en estado de morosidad en el pago de sus obligaciones, se ha procedido a intentar localizarla mediante los medios de contacto indicados y que oportunamente suministró, por lo que no es cierto que mi representada haya hecho llamadas telefónicas a terceros, situación que la denunciante no demuestra de forma fehaciente, estándose solamente a su dicho, por lo que no se le han violentado a ésta ninguno de sus derechos a la autodeterminación informativa, contenida en la Ley 8968. **CUARTO:** Hasta donde mi representada tiene información, los números de teléfono indicados le pertenecen a la denunciante y son los que han sido utilizados hasta la fecha para intentar comunicarse con la señora [NOMBRE 1]. **QUINTO:** Las pruebas presentadas por la denunciante, corresponden a copias simples sin ningún valor probatorio, son fácilmente manipulables por lo que no constituyen plena prueba, y de las capturas de pantalla o impresiones que aporta, no se desprende ninguna violación a los derechos de la autodeterminación informativa de la deudora. En ese tanto se rechaza dicha prueba por inconducente. **SEXTO:** Por otra parte, mi representada no ha recibido ninguna comunicación formal por parte de la denunciante, dirigida a alguno de sus representantes legales, realizando alguna petición respecto a la actualización de sus datos personales, por lo que para sus efectos, mi representada únicamente contactará a la denunciante mediante los números telefónicos números [VALOR 1] y [VALOR 2]. Por lo anterior, con base en los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, manifiesto mi oposición a la denuncia incoada en contra de mi representada por carecer de todo derecho e interés actual; la cual se solicita respetuosamente rechazar y proceder a su archivo porque mi representada no ha violentado de forma alguna la autodeterminación informativa del denunciante, contenida en la Ley 8968.”

Vistos los argumentos expuestos anteriormente y analizados los autos del expediente, no se logra demostrar con la prueba aportada por la denunciante que Grupo Monge realizara llamadas telefónicas a terceros revelando datos personales en relación a una deuda que mantiene la señora [NOMBRE 1] con Grupo Monge. Así mismo tampoco puede tenerse como válido los correos electrónicos aportados pues los documentos son impresiones de supuestos correos electrónicos enviados por el denunciado, los cuales son copias no certificadas que podría ser manipulados con facilidad por cualquier persona, razón por la cual no se puede verificar su veracidad. En relación a lo anteriormente expuesto es menester señalar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo



manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba; y en el presente caso el denunciante necesariamente tenía que demostrar lo argumentado. Pues no basta la sola manifestación de un supuesto hecho para tenerse por cierto, ni que el argumento infiera a meras especulaciones. Como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que acontecieron una serie de hechos, por los cuales se expuso sus datos personales. Sin embargo, la prueba aportada no permite corroborar su manifiesto y por el contrario genera un vacío en el cuadro factico.

En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba, y en el presente caso el denunciante necesariamente tenía que demostrar lo argumentado. Pues no basta la sola manifestación de un supuesto hecho para tenerse por cierto, ni que el argumento infiera a meras especulaciones. Como sucede en el presente caso en donde el denunciante manifiesta que acontecieron una serie de hechos, por los cuales se expuso sus datos personales. Sin embargo, la prueba aportada no permite corroborar su manifiesto y por el contrario genera un vacío en el cuadro factico. En relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las ocho horas del veinte de mayo del dos mil quince señaló: **“IV.- SOBRE EL FONDO DEL ASUNTO: En lo que el caso corresponde tenemos una manifiesta ausencia probatoria por parte de las sociedades actoras de una serie de factores que resultaban indispensables para resultar victoriosas. Ya en otras ocasiones esta Cámara ha señalado que aún cuando la sentencia está a cargo de la autoridad jurisdiccional, el proceso es de las partes, siendo éstas quienes definen como presentar el caso, establecen cuál prueba desean ofrecer y qué alegatos van a exponer. Se ha dicho que la prueba es un instrumento para determinar la verdad de los hechos siendo que el hecho es el "objeto" de la prueba o su finalidad fundamental, en el sentido de que es lo que es probado en el proceso. Si bien la autoridad jurisdiccional tiene a partir del Código Procesal Contencioso Administrativo unas amplias facultades tanto para ampliar, adicionar o aclarar la pretensión, los fundamentos y la prueba, estos no pueden llegar al extremo de sustituir en su totalidad a las partes, de suerte que el juez o Tribunal en nuestro caso, de manera oficiosa reemplace a los intervinientes del proceso. A ese nivel no resulta posible. La función principal de la autoridad jurisdiccional es dirigir el proceso, no sustituir a las partes. Es la parte quien define, selecciona y aporta la prueba y el enfoque que pretende darle. Lamentablemente las actoras de este proceso no cumplen la función que les corresponde. No hay un solo elemento de prueba que permita al menos acreditar la teoría del caso de las actoras. Su planteamiento no pasa de ser meras argumentaciones carentes de todo sustento probatorio. En el caso concreto se pretende una indemnización a partir de lo que la Cámara entiende como una conducta omisiva de las demandadas, que de alguna manera, al menos en el caso de JAPDEVA, propiciaron que la actividad comercial de las actoras se truncara, ante el no ejercicio de facultades públicas en aras de organizar, vigilar y ordenar la gestión de venta de paquetes turísticos o tours en el muelle de Moín, administrado por JAPDEVA. Esa prueba (tendiente a acreditar el nexo causal) no fue presentada, sin posibilidad como se indicó de que la autoridad jurisdiccional pudiese a buscar elementos para poder establecer el elemento faltante. Es de recordar que a la sombra de lo normado por el artículo 317 del Código Procesal Civil con relación al 220 del Código Procesal Contencioso Administrativo es obligación de la parte probar su dicho, lo que en la especie no se configura. De la relación de ambos artículos se deriva lo que se conoce como el onus probandi (o carga de la prueba) expresión latina del principio jurídico que señala quién está obligado a probar un determinado hecho ante los tribunales. El fundamento del onus probandi radica en un viejo aforismo de derecho que expresa que "lo normal se”**



presume, lo anormal se prueba". Por tanto, quien invoca algo que rompe el estado de normalidad, debe probarlo ("affirmanti incumbit probatio": a quien afirma, incumbe la prueba). Básicamente, lo que se quiere decir con este aforismo es que la carga o el trabajo de probar un enunciado debe recaer en aquel que rompe el estado de normalidad (el que afirma poseer una nueva verdad sobre un tema). Recuérdese que la responsabilidad solicitada se sustenta en la conducta omisiva que supuestamente determinaron los daños y perjuicios solicitados. Lamentablemente, no encontrándose acreditado el vínculo causal no es posible derivar responsabilidad alguna. En dicho marco, no existe sustento legal para poder acceder a lo solicitado, imponiéndose acoger la excepción de falta de derecho invocada y declarar sin lugar la demanda en todos sus extremos. En tal sentido, resulta abiertamente innecesario analizar la procedencia de las pretensiones deducidas en este proceso, por cuanto dada la absoluta carencia de prueba que las sustente, al no haberse acreditado siquiera el marco básico fundamental que lo propicia, tal ejercicio deviene en innecesario, así como el resto de las excepciones opuestas."
(Subrayado y 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.”

En relación a la prueba el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su modificación mediante Decreto Ejecutivo N° 40008-JP indica 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.”.*

Además cabe indicar que de la prueba para mejor resolver solicitada a Grupo Monge se puede observar que los números suministrados por la denunciante son el [VALOR 1] y el [VALOR 2], por lo que esta Agencia en el ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 16 de la Ley N°8968 de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, ha procedido a realizar una investigación sobre la titularidad de dichos números de teléfono, para lo cual se consultó el sitio web de páginas blancas del Instituto Costarricense de Electricidad del 2017 (véase el folio 30 del expediente administrativo), y se corrobora que el teléfono [VALOR 1] pertenece a [NOMBRE 1], sin embargo el número [VALOR 2] no aparece registrado a nombre de la denunciante ni de las personas indicadas en los hechos de la denuncia (mama y suegra de la denunciante). No obstante, sin perjuicio de lo anterior es necesario recalcar que, para poder utilizar un dato personal, se debe contar con el consentimiento informado del titular de dicho dato, por lo que en los casos cuando las personas suministran datos personales de los cuales no son titulares, no se encuentra legitimado el responsable de la base de datos a utilizar los mismos, pues requeriría dicho consentimiento para hacer uso de los datos personales.



Es muy importante que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales, realicen tal actividad con apego a lo establecido en la Ley N° 8968, los datos que se pueden solicitar en caso de relación crediticia son los datos del titular de la relación, no así los de terceros (porque para hacerlo requieren el consentimiento de esos terceros), el adecuado manejo de datos demanda que se cumpla a cabalidad con una figura del consentimiento informado, importantísima, así como contar con los protocolos de actuación, establecido en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, que instituyen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); con los mismos la entidad contara con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos con apego a la ley que sustenta su actuar.

Artículo 12.- Protocolos de actuación

Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley.

Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo.

La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.

Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.

Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual *deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente:*

- a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;*
- b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;*
- c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;*
- d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.*
- e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.*
- f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.*

Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.



Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados (quien debe de atender las solicitudes de titulares de la información, rectificación o eliminación), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido por completo, ya que no se puede publicar, transferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

Así las cosas, siendo que, en el presente Procedimiento de Protección de Derechos, no se observa transgresión alguna a los datos personales del denunciante, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

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:

Se declara sin lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **GRUPO MONGE**. De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro del tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Ana Karen Cortés Víquez
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborado por:

Lic. Douglas Salazar Gómez
Asesor Legal

Revisado por:

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Coordinadora de Departamento