

**EXPEDIENTE: 073-07-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 066-2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 09:50 horas del 26 de febrero de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GRUPO FINANCIERO GMG (IMPORTADORA MONGE)**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de julio de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra GRUPO FINANCIERO GMG (IMPORTADORA MONGE) cuya pretensión es: *“1. Solicito que me limpie mi nombre puesto que no tiene prueba alguna de la deuda.”*.
- 2- Que mediante resolución N° 261-2018 de las 14:00 horas del 18 de octubre de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
- 3- Que el denunciado presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
- 4- Que se solicitó, mediante resolución No. 321- 2018, de las 13:40 horas del 04 de diciembre de 2018, prueba para mejor resolver. La empresa denunciada contestó en tiempo y forma.
- 5- 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, Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de julio de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra GRUPO FINANCIERO GMG (IMPORTADORA MONGE) cuya pretensión es: *“1. Solicito que me limpie mi nombre puesto que no tiene prueba alguna de la deuda.”*. (ver folios del 01 al 06) **2-** Que la empresa denunciada procedió a eliminar la información de la denunciante de su base de datos. (ver folios 13 y 22).

**II-HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

**III- SOBRE EL FONDO:** Señala la denunciante que, en la base de datos de la empresa denunciada, se registra una deuda de la cual no tiene respaldo documental, y en la tienda a la que se presentó, y a los números de teléfono que se comunicó, no le dan mayor información. Esta Agencia procedió a darle traslado a la denuncia a efectos de que GMG (IMPORTADORA MONGE) rindiera informe sobre los hechos denunciados. En dicho informe, la empresa indica: *“Se acoge la solicitud de [NOMBRE 1], se procede a eliminar sus datos personales del sistema de mi representada, se limpian sus referencias crediticias y se le informará a la señora que no existe deudas a su nombre, haciendo entrega de la carta de respaldo correspondiente”*. Para dar sustento probatorio a lo anterior, esta Agencia solicitó a la empresa denunciada que aportara *“documento legal idóneo en que se compruebe que efectivamente se procedió a eliminar la información relacionada con la denunciante, y objeto del presente procedimiento de protección de derechos”*. La denunciada aportó una impresión de pantalla de su base de datos, debidamente

certificada, en la que se puede observar que, efectivamente, no se registra ninguna deuda de la denunciante. Dado lo anterior, se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante, por lo que no resulta necesario pronunciamiento al respecto ni la aplicación de sanciones a la base de datos denunciada. Sin embargo y con sustento en el artículo 70 párrafo final del Reglamento a la ley No. 8968, se le apercibe GRUPO FINANCIERO GMG (IMPORTADORA MONGE) para que tanto en sus bases de datos como en la información que se transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley No. 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido. Lo anterior por cuanto resulta preocupante la cantidad de denuncias que se registran en contra tanto de esta empresa como de las gestionadora de cobro contratadas a esos efectos.

### **POR TANTO**

**1-** Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley: Se declara CON LUGAR la presente denuncia presentada en contra de GRUPO FINANCIERO GMG (IMPORTADORA MONGE INSTACREDIT), teniéndose ya por cumplida la pretensión de la denunciante. De conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**