



EXPEDIENTE: 003-01-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 231-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:30 horas del 24 de junio de 2019. 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 11 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **GRUPO MONGE** cuya pretensión es: *“1. Eliminar mi nombre y número de teléfono de toda base de daos de ese grupo, ya que no tengo ni he tenido deudas con ellos.”*
2. Que el denunciado presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
3. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

4. 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 11 de enero de 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **GRUPO MONGE** cuya pretensión es: *“1. Eliminar mi nombre y número de teléfono de toda base de daos de ese grupo, ya que no tengo ni he tenido deudas con ellos.”*. (ver folios 01 al 07). **2-** Que **GRUPO MONGE** no posee datos de la persona denunciante en su base de datos. (ver folios 24 al 26).

I- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de importancia para la resolución del presente asunto.

II- SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que la empresa denunciada le llama con gran insistencia a consultar por alguien de nombre Silvano y que en reiteradas ocasiones les ha indicado que no lo conoce y que continúan llamando. La empresa denunciada afirma que no tiene datos de la señora [NOMBRE 1], toda vez que la misma no posee cuentas con ellos, además de que la gestión de cobro no la hacen ellos directamente, si no que contratan a un tercero. Con el objeto de confirmar lo señalado por la empresa denunciada, esta Agencia ordenó prueba para mejor resolver, y solicitó a **GRUPO MONGE**, que aportada prueba legalmente idónea que permita confirmar que efectivamente, en su base de datos, no consta información de la denunciante. La prevención fue cumplida, en tiempo y forma, comprobándose lo dicho por la empresa denunciada. En ese contexto, lo que procede es declarar sin lugar la denuncia planteada pues, si bien se tiene claro que la denunciante está haciendo ejercicio de su derecho de autodeterminación informativa, no resulta legalmente procedente ordenar la supresión de datos inexistentes en la base de datos de **GRUPO MONGE**. Ahora bien, lo que si resulta procedente y además necesario, es hacer, nuevamente, una llamada de atención a **GRUPO MONGE**, para que, en aplicación de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, se apliquen las mejores prácticas cuando se recopilen, almacenen, traten y transmitan datos personales. Es de vital

importancia que de previo a que la información de las cuentas morosas sea trasladada a un tercero, se observe lo indicado en el artículo 6 de la Ley No. 8968:

ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información: Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.- Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. **2. Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. **4.- Adecuación al fin.** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.

Es deber de GRUPO MONGE, garantizar a sus clientes, que la información personal está siendo tratada en apego a la Ley No. 8968, y no puede simplemente escudarse en que no hace gestión de cobro de forma directa, pues es su responsabilidad que la información que llegue a esos terceros sea la que corresponda, y que no se generen este tipo de prácticas tan comunes, en que se llama ya sea a personas totalmente desconocidas del cliente que pretenden localizar, sino que además se llama a familiares, conocidos, e incluso a los sitios de trabajo de las personas, quebrantando de tal forma todas las normas, principios y reglas que aplican para el tratamiento de datos personales. Piénsese que, ante una pretensión bien fundamentada de parte de un afectado, podría esta Agencia aplicar multas y sanciones a GRUPO MONGE, por trasladar a terceros datos que no cumplen con el principio de calidad de la información antes dicho. A pesar de ello, en el contexto de la presente denuncia, siendo que la pretensión formulada por la aquí denunciante resulta de imposible aplicación, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, y concordantes del Reglamento a dicha Ley: Se declara sin lugar la denuncia presentada por [**NOMBRE 1**], contra **GRUPO MONGE**. Contra la presente resolución procede, dentro de TERCER DIA, contados a partir del día de la notificación, recurso de reconsideración.
NOTIFÍQUESE.

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB