



EXPEDIENTE: 100-07-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 413-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 14:56 horas del 10 de octubre de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GMG SERVICIOS S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de junio de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra **GMG SERVICIOS S.A.**, cuya pretensión es: *“Que los asesores de cobro de Importadora Monge GMG que me dejen en paz que no estén realizándome llamadas, mensajes ni que amenace ni a mí ni a mi (sic) hermano que los constante (sic) acoso, hostigamiento termine y que no utilice mis base (sic) de datos, que sea suspendida mis datos personales y que me paguen por los daños y perjuicios por los tramas (sic) que sufrí.”* (Visible a folios del 01 al 49 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° **255-2019**, de las 09:00 horas del 08 de julio de 2019, se declara la Admisibilidad del procedimiento interpuesto por **[NOMBRE 1]** contra **GMG SERVICIOS S.A.** (Visible a folios 50 y 51 del Expediente Administrativo)
3. Que mediante resolución N° **360-2019** de las 08:00 horas del 17 de setiembre de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. La misma se notificó de forma personal al denunciado ese mismo día. (Visible a folios 52 al 54 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante documento presentado el día 20 de setiembre de 2019 la empresa denunciada presentó el informe solicitado 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, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 24 de junio de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra **GMG SERVICIOS S.A.**, cuya pretensión es: *“Que los asesores de cobro de Importadora Monge GMG que me dejen en paz que no estén realizándome llamadas, mensajes ni que amenace ni a mí ni a mi (sic) hermano que los constante (sic) acoso, hostigamiento termine y que no utilice mis base (sic) de datos, que sea suspendida mis datos personales y que me paguen por los daños y perjuicios por los tramas (sic) que sufrí.”* (Visible a folios del 01 al 49 del Expediente Administrativo).



2. Que el denunciante mantuvo una relación comercial con la empresa GMG Servicios Costa Rica S.A., cuya obligación no se canceló y fue elevada a un proceso de cobro, que fue declarado desestimado por caducidad, sin perjuicio de volver a presentar nuevamente la gestión. (Visible del folio 11 al 47 del Expediente Administrativo)
3. Que el denunciante interpuso recurso de amparo ante la Sala Constitucional contra el denunciado, el cual fue rechazado de plano, porque la Sala consideró que la pretensión del aquí denunciante no correspondía a la tutela de un derecho fundamental, y que la pretensión de acoso telefónico no correspondía por cuanto las llamadas al deudor por parte del acreedor no se consideran como tal. (Visible del folio 11 al 47 del Expediente Administrativo)

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

1. Que la empresa denunciada realizara llamadas telefónicas y envió de mensajes de texto a un tercero, quien manifiesta el aquí denunciante es su hermano, para realizarle gestiones de cobro de la deuda en cuestión.

III.- SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que *“He estado recibiendo llamadas telefónicas y mensajes procedientes (sic) del Departamento de cobros de GMG (sic) el cual es Importadora Monge. Han llegado al punto de que llaman a mi hermano y le an (sic) enviado mensaje de amenaza. Como siguieron haciéndome llamadas sin actuar conforme la ley de cobro judicial interpose el recurso de amparo 19-009439-0007-CO se procede a interponer la respectiva denuncia.”*

Por su parte la entidad denunciada señaló en su informe *“1.- A la fecha el señor [NOMBRE 1] tiene una deuda de ¢585,570.00 (quinientos ochenta y cinco mil quinientos setenta colones exactos), con más de 3557 días de mora, siendo que el último pago fue realizado el 19 de octubre de 2016. 2.- Vale la pena aclarar que GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A. NO realiza gestiones de cobro, sino que contrata a terceros, quienes se encargan de realizar dichas gestiones, por lo tanto, los hechos aquí denunciados no son propios de mi representada. La gestión de cobro se realiza de forma directa y únicamente con el deudor, no existe la política de comunicarse con terceras personas ajenas a la deuda para realizar gestiones de cobro, sino que únicamente se emplean los medios de comunicación de referencia (cuando se usan) para dar con el paradero de los deudores, no para gestionar cobros. (...) Impugno la totalidad de los documentos por tratarse de copias simples, cuya autenticidad desconozco. Aunado a lo anterior, indico lo siguiente: 1.- Sobre las supuestas llamadas telefónicas: Se impugnan en su totalidad, por cuanto no tienen relación alguna con mi representada, asimismo, por cuanto desconozco su autenticidad. Nótese que las supuestas llamadas son atendidas por "Asesoría Legal" y no por GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A. Asimismo, tómese en cuenta que quien aparentemente conversa es directamente el deudor, el señor [NOMBRE 1], -y no un tercero ajeno a la deuda- quien indica que no desea pagar su deuda. 2.- Sobre las capturas de pantalla: Dichas imágenes son simples copias cuya autenticidad desconozco, y no*



demuestran (a) de qué teléfono fueron tomadas las capturas, (b) de qué línea telefónica fueron enviados los supuestos mensajes, (c) en qué línea telefónica fueron recibidos los supuestos mensajes, (d) que mi representada enviara los supuestos mensajes, ni (e) que terceras personas recibieran los supuestos mensajes. Asimismo, los supuestos mensajes están dirigidos al deudor [NOMBRE 1], y no a terceros ajenos a la deuda. De la totalidad de prueba aportada, el denunciante NO demuestra: (a) que las supuestas llamadas y/o mensajes de texto fuesen realizadas y/o enviados por mi representada, (b) que se realizaran gestiones de cobro ante terceros, (c) que se revelara información de la situación crediticia a terceras personas ajenas a la deuda.”.

Una vez vistos y analizados los argumentos de las partes y las pruebas que constan en autos, se observa que el presente caso se refiere a supuestas comunicaciones de la empresa denunciada con el aquí denunciante, quien mantiene una deuda con el denunciado en estado de morosidad y con un tercero que no tienen relación comercial con el aquí denunciado y que según manifiesta el accionante es su hermano, al cual la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A., llama para realizar gestiones de cobro, sobre la citada deuda, la cual manifiesta la empresa denunciada aún está activa y vigente. Al respecto de lo esbozado por el denunciante, en cuanto a las gestiones de cobro hacia un tercero, el mismo no logra acreditar con la prueba aportada que la empresa denunciada, realizara las gestiones de cobro objeto de la litis, pues no se observa el nexo causal de dichas llamadas con ese tercero, del cual ni siquiera indica el nombre de la persona, así como tampoco el número de teléfono al cual según su decir la empresa denunciada realiza las llamadas telefónicas y envió de mensajes. Así también no acredita con prueba fehaciente que las comunicaciones se realizaran, por cuanto lo aportado sobre dicha situación son pantallazos (screenshot) de tres mensajes de texto, que no evidencian quien los envía, y mucho menos a quien le enviaron dichos mensajes. 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. 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, pero de la prueba aportada no se logra corroborar tales hechos, 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.** (...). 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).** (...)” (Subrayado y resaltado no es del original). En ese sentido en relación al derogado artículo 317 citado supra, el nuevo Código Procesal Civil del 3 de febrero de 2016, establece en su artículo 41.1 lo siguiente que **“Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba: 1. A quien formule una pretensión, respecto de los hechos constitutivos de su derecho. (...).”**

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 68 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.”**

Por otro lado, en lo que respecta a las llamadas telefónicas realizadas al aquí accionante, las mismas se ejecutan en el marco de la legalidad, lo cual queda demostrado con la misma prueba aportada por el



denunciante, siendo que la Sala Constitucional en la resolución N° 2019 010455 indico que el señor [NOMBRE 1] manifestó “(...) *que cerca del 21 de mayo pasado, durante en (sic) el transcurso del día, le fue enviado mensaje sobre una cuenta que tiene activa con el GRUPO GMG, que es el mismo demandado. (...)*” (Subrayado y resaltado no es del original), razón por la cual dicha entidad declaro sin lugar el recurso de amparo interpuesto por el aquí denunciante, al señalar que “(...) *es copiosa la jurisprudencia según la cual, las prácticas de acoso cobratorio, cuando están dirigidas contra el supuesto deudor, no conllevan un agravio que se relacione directamente con la presunta violación de un derecho fundamental. (...)*” (Véase el folio 06 del expediente Administrativo). Producto de lo anterior no es posible atender de forma satisfactoria para el denunciante lo pretendido en torno a las gestiones de cobro que le realizan a él directamente, las cuales no logra demostrar con la prueba aportada, sin embargo, las mismas estarían realizadas dentro del marco de legalidad que faculta a la empresa denunciada sea directamente o por medio de un tercero a realizar las gestiones de cobro al deudor, con el fin de recuperar los montos adeudados.

En otro orden de ideas en cuanto a la pretensión del denunciante para que se le paguen daños y perjuicios por traumas que sufrió, es menester hacer ver al señor [NOMBRE 1], que la Ley 8968 no contempla ese tipo de sanciones resarcitorias, por lo que aun si hubiese quedado demostrado el agravio hacia el denunciante, no es posible que esta Agencia puede satisfacer dicha pretensión.

Sin perjuicio de lo expuesto hasta este punto, es muy importante recordar al denunciado 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 constituyen 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. 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, ni de terceros, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS S.A.**

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16, de la Ley N° **8968**, y los artículos 4, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento N° **37554-JP** a dicha Ley, 41 Código Procesal Civil, 293 y 298 de la Ley General de la Administración Pública:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS S.A.**

De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

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