



EXPEDIENTE: 101-11-2017-DEN

RESOLUCION N°372-2020

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 19 de junio de 2020.

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 dos de noviembre del dos mil diecisiete, la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra Grupo Monge, cuya pretensión es: *“Que se aplique el artículo 28 y 30 inciso a de la ley de Protección de Datos. Que se respete el hecho de que no he dado ningún consentimiento a Grupo Monge para que me contacten ni para que utilicen mi número celular para comunicarse con terceras personas”*. (Visible a folio 01 al 02 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N°01 de las nueve horas del diez de noviembre de dos mil diecisiete, se le previene a la actora aportar documento legalmente valido donde conste que la titularidad del número telefónico al que se reciben los mensajes y aportar documentación suficiente que demuestre su decir.
3. Que en fecha cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, la denunciante cumple con lo prevenido mediante la resolución N°01 de las nueve horas del diez de noviembre de dos mil diecisiete, citada supra. (Visible a folios 12 a 15 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante resolución N° 027-2018 de las nueve horas treinta minutos del seis de marzo del dos mil dieciocho, se declara admisible la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]**, denuncia contra Grupo Monge. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo)
5. Que mediante resolución N° 119-2018 de las ocho horas veinticinco minutos del diez de julio de dos mil dieciocho, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se les atribuyen en grado de presunción. (Visible a folio 24 y 25 del Expediente Administrativo)
6. Que el día dieciséis de julio del dos mil dieciocho, la empresa denunciada presentó el informe requerido por esta Agencia mediante la resolución N° 119-2018 citada supra. (Visible a folio 31 al 39 del Expediente Administrativo)
7. 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 dos de noviembre del dos mil diecisiete, la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra Grupo Monge, cuya pretensión es: *“Que se aplique el artículo 28 y 30 inciso a de la ley de Protección de Datos. Que se respete el hecho de que no he dado ningún consentimiento a Grupo Monge para que me contacten ni para que utilicen mi número celular para comunicarse con terceras personas”*. (Visible a folio 01 al 03 del Expediente Administrativo)
2. Que el número de teléfono **[VALOR 1]** está registrado a nombre de la señora **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo)
3. Que según la certificación notarial presentada por la denunciante, se observa que fueron varios los días en que recibió mensajes de texto, dirigidos hacia otra persona por el cobro de una deuda que la aquí denunciante no tiene relación alguna. (Visible a folio 14 y 15 del Expediente Administrativo)

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.

III. CUESTIÓN PREVIA: La parte denunciada el señor Gastón Monge Chevéz en su condición de apoderado generalísimo, de GMG, señala en el informe presentado lo siguiente: *“...El curso que se dio a la presente denuncia y traslado de cargos es totalmente improcedente y nulo ya que “Grupo Monge” no es una entidad jurídica en sí misma, solamente es nombre comercial sin personalidad jurídica propia, no pudiendo en consecuencia, ser accionada ni destinada de ningún efecto jurídico, por lo que en nombre de mi representada, es que procedo, bajo el principio de buena fe y colaboración...”* Con respeto a este punto, es de relevancia 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, como el mismo denunciado lo reconoce en su informe, 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 de la propia empresa, e incluso se da cuando realizan las gestiones de cobro. Situación 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 ante 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).

IV. SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que: *“1. Grupo Monge me ha estado enviando mensajes de texto SMS y por Whatsapp comunicándome sobre una deuda de una persona que no tengo relación comercial para un pago de préstamo. 2. Me ha llamado muchas veces dejándole mensajes a esta otra persona para que yo se los comunique. 3. Le solicité verbalmente, en una de*



tantas llamadas telefónicas que me indicara porqué me contactan, me comentan que la persona que formalizó el préstamo entregó mi número telefónico, pero en ningún momento se me consultó y tampoco di autorización por escrito ni verbal de esta situación.”

Señala además la parte denunciada que: “...La señora [NOMBRE 1], cédula de identidad número [VALOR 2] no es deudora ni cliente de mi representada, es decir no guarda ningún tipo de relación con mi representada y, en ese sentido, ésta carece de toda legitimación activa y pasiva para accionar en contra de mi representada, por lo que la señora abusa de su derecho de hacer acusaciones falsas contra mi representada, en el tanto ésta no ha violentado ninguno de los derechos de la autodeterminación informativa de la denunciante” así mismo el denunciado manifiesta en su informe “de acuerdo con lo anterior, es cierto que la señora [NOMBRE 1] no ha dado ningún dato ni consentimiento informado a Grupo Monge, pero también es cierto que mi representada tampoco se los ha solicitado en ningún momento, siendo lo que aquí sucede es un error subsanable y es que el número de la línea telefónica [NOMBRE 1], que afirma la denunciante que le pertenece, lo es a partir del 20 de febrero del 2017; pero antes de esa fecha le perteneció al cliente moroso de mi representada el señor [NOMBRE 2] sin que mi representada supiera que esa situación había cambiado, ya que para los efectos de nuestros registros y base de datos, la línea telefónica [NOMBRE 1] le pertenece al señor [NOMBRE 2], como medio de contacto señalado por el cliente”, sigue manifestado la denunciada en su escrito que por lo indicado procedió a eliminar los datos de la señora [NOMBRE 1] de sus registros y bases de datos, además de que se envió a las empresas externas que les brindan soporte en la recuperación de cuentas que eliminen de sus bases de datos cualquier información no autorizada por la señora [NOMBRE 1], externando las disculpas del caso por el error cometido. De igual forma adjuntan el documento de disculpa según lo pretendido por la accionante.

Se desprende de los hechos expuestos y las pruebas aportadas que efectivamente **GRUPO MONGE** hace un uso indebido de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], al enviar mensajes para realizar actividad de cobro, ya que la empresa denunciada, no aporta dentro de la información remitida en su informe, documento alguno que se configure como consentimiento informado de la titular del dato, el cual los faculte a hacer uso de ese dato.

Lo que en definitiva evidencia que la denunciada, está haciendo un uso no autorizado del dato de la señora [NOMBRE 1], al señalar **GRUPO MONGE** en sus alegatos, que no tiene ningún tipo de relación con dicha señora, limitándose a indicar que la señora pudo haber solicitado formalmente la rectificación o supresión de sus datos personales, debe de quedar claro que quienes realizan actividades referentes al tratamiento, manipulación o recolección de datos personales, están obligadas a cumplir a plenitud con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, como lo es el respeto a la autodeterminación informativa y consentimiento informado que establece los artículos 4 y 5 de ese cuerpo normativo.

“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 sesión.

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 5.- Principio de consentimiento informado

1. Obligación de informar

Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal

b) De los fines que se persiguen con la recolección de los datos

c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla

d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos

e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados

f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos

g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten

h) De la identidad y dirección del responsable de la base de dato...”

Entiéndase que la autodeterminación informativa es la potestad que tiene cada persona de autorizar o desautorizar el uso de sus datos personales, permiso que dará el titular, por medio de un consentimiento informado que contará con los elementos antes señalados.

Se advierte a **GRUPO MONGE** que su actuar en el caso que nos ocupa, es contrario al derecho de autodeterminación de la denunciante, al realizar llamadas sin contar con la autorización de la titular del dato, que no puede usar los datos personales de terceras personas (amigos, allegados, compañeros de trabajo o familiares), para localizar a un cliente, por lo que, se concluye con certeza, que lo que se indicó en la resolución N° **119-2018** de traslado de cargos, en grado de presunción, se incurrió en utilizar y administrar datos personales de la denuncia, sin contar con su consentimiento expreso, para la realización de gestiones cobratorias.

En consecuencia, se le advierte a **GRUPO MONGE** que debe de establecer procedimientos claros y accesibles a los ciudadanos, de conformidad con la Ley N° 8968, para prevenir este tipo de casos.

Así las cosas, visto lo anterior es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley, garantizar el derecho a la autodeterminación informativa de los ciudadanos, acoger la denuncia interpuesta, no



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

obstante, al haber suprimido la empresa denunciada la información solicitada por la denunciante (visible a folio 35), se tiene por cumplido esa pretensión.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 12 16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra GRUPO MONGE.

Contra la presente resolución proceden los recursos de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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