



EXPEDIENTE: 007-01-2019-DEN

RESOLUCION N° 532-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 16:15 horas del 26 de octubre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de enero de 2019, la señora [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, cuya pretensión es: *“Que se me respete el derecho que me otorga la Ley de Protección de Protección de sus Datos Personales Ley N°8968. Que se solicite a Importadora Monge, no estar haciendo llamadas, ni enviando mensajes a toda persona sea familia o particular”* (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°022-2019, de las 08:00 horas del 29 de enero de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.** (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° 178-2019 de las 09:13 horas del 25 de junio de 2019, 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 17 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante documento presentado a esta Agencia, en fecha 01 de julio de 2019, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°178-2019 supra citada. (Visible a folios 20 al 28 del Expediente Administrativo).
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 25 de enero de 2019, la señora [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, cuya pretensión es: *“Que se me respete el derecho que me otorga la Ley de Protección de Protección de sus Datos Personales Ley N°8968. Que se solicite a Importadora Monge, no estar haciendo llamadas, ni enviando mensajes a toda persona sea familia o particular”* (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que se han remitido mensajes realizando gestión de cobro de la deuda de la señora [NOMBRE 1], a terceras personas. (Visible a folios 08 al 14 del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que GMG Servicios Costa Rica S.A. cuente con el consentimiento informado de la señora [NOMBRE 1], para transferir sus datos personales a un tercero, para que este realice gestión de cobro.
2. Que GMG Servicios Costa Rica S.A. no realice gestiones de cobro.
3. Que GMG Servicios Costa Rica S.A. haya realizado llamadas a terceros para realizar gestión de cobro de la deuda de la señora [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la denunciante en su escrito que, GMG Servicios Costa Rica ha contactado a sus familiares por medio de llamadas y mensajes, por lo cual solicita que cese esta conducta. Por otro lado, GMG Servicios de Costa Rica indica que la señora [NOMBRE 1] mantiene una deuda con esa empresa, y que GMG no realiza gestiones de cobro, sino que se contrata a un tercero para esa gestión, que además los mensajes resultan ilegibles, y otros son reenviados, que son simples copias de las que desconoce autenticidad; por lo que se solicita que rechace la denuncia en todos sus extremos. Siendo que han sido analizados los argumentos de ambas partes se indica que, no se tiene por válida la manifestación del denunciado en la que indica expresamente “(...) respecto a las capturas de pantalla presentadas, es importante tomar en cuenta que los supuestos mensajes aparentan haber sido reenviados, pues aparecen distintos nombres en la parte superior donde normalmente se detalle (sic) el remitente. Asimismo, en varios de ellos se indica expresamente “Reenviado desde +[NÚMERO 1], razón por la cual, no trata de capturas de pantalla de los supuestos mensajes originales. Por otra parte, dichas imágenes son simples copias cuya autenticidad desconozco, y porque no demuestran (a) de qué teléfono fueron tomadas las capturas, (b) de qué línea telefónica fueron enviados los supuestos mensajes, (c) en que línea telefónica fueron recibidos los supuestos mensajes, (d) que mi presentada enviara los supuestos mensajes, ni € que la denunciante o terceras personas recibieran los supuestos mensajes(...), esto por cuanto el denunciado no presenta prueba alguna para desvirtuar el decir de la señora [NOMBRE 1], por lo que cabe indicar, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir que no solamente le corresponde la carga de la prueba al denunciante, sino también al denunciado si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, indica el artículo 67 del Reglamento a la Ley de marras sobre este hecho: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. (...)” (resaltado no es del original), por lo tanto, se sobre entiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que corresponda. Así mismo el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa en tanto dispone: “**La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho, 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor**” (resaltado no es del original). Se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por el denunciante al amparo del principio de informalismo que rige los procedimientos sumarísimos, además, se tiene que el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **Artículo 68. Medios de prueba.** 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; como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumario que tiene el procedimiento de protección de datos, además del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 24 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “**Artículo 224.-**Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.” y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: “El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibidem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “*in dubio pro actione*” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978”. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. Por otro lado, es claro el señor [NOMBRE 2], al indicar que: “[NOMBRE 1] tiene una deuda de (...) con 150 días de mora (...) Vale la pena aclarar que **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. NO realiza gestiones de cobro, sino que contrata a un tercero, quien se encarga de realizar dichas gestiones, por lo tanto, los hechos aquí denunciados no son propios de mi representada (...)**”. (resaltado no es del original). Debe de quedar claro a toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: “**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 a 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 estos 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 datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento: Quien recopile datos personales deberá obtener el**



consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: **a)** Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. **b)** Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. **c)** Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.” (Resaltado no es del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No 8969: **“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 sección. 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.”** Este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: **“Artículo 24.- Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...).”** Por lo tanto, el alegato del representante de GMG Servicios de Costa Rica, de que los mismos no tienen responsabilidad por el mal uso de los datos personales de la denunciante que realiza este tercero en su gestión de cobro no es de recibo, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala 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. (...)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.” Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no está demás, recordar que los números telefónicos de familiares no pueden ser usados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el consentimiento de los titulares. Por lo que los números de referencia que se piden a una persona, es una acción contraria a lo indicado mediante Ley N° 8968 y su Reglamento, en el sentido de que no es el titular del dato personal quien lo facilita y manifiesta su consentimiento de ser contactado por el denunciado. Como se le ha señalado en otras resoluciones a GMG Servicios de Costa Rica, las empresas crediticias que están facultadas en razón de la relación que mantienen con sus clientes, deben solicitar un número telefónico personal del mismo o bien su correo electrónico; sin embargo, es claro que los números telefónicos de familiares, amigos y sitios de trabajo no son datos que pertenezcan al sujeto con el que se está formando la relación de crédito, por lo que ni éste tendría facultad para dar datos de esta índole a la empresa con la que está formulando la relación, los mismo son datos que pertenecen a terceros o bien a entidades, que no pueden ser usados sin la autorización respectiva. Por lo tanto, se ordena a GMG Servicios de Costa Rica, eliminar toda la información que no corresponda a la señora [NOMBRE 2] y se limite únicamente a realizar su gestión de cobro con la misma. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles. Con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, se le apercibe a la empresa **GMG Servicios de Costa Rica** para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, adecuación al fin, consentimiento informado y transferencia de datos personales, procederá como responsable de los datos personales de la denunciante a solicitar a la empresa contratada para la actividad de cobro que realice la eliminación de los datos de terceros no relacionados con la deuda, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos. En razón de lo anterior debe declararse con lugar la presente denuncia. Además, siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada incurrió en una o varias de las faltas señaladas en el traslado de cargos, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 6, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.
- 2- Se ordena a GMG Servicios de Costa Rica S.A. eliminar toda la información que no corresponda a la señora [NOMBRE 2] y se limite únicamente a realizar su gestión de cobro con la misma. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto a la quejosa como a esta Agencia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.



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

4- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** –

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

Alm