



**EXPEDIENTE: 020-02-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 081-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a 10:00 horas del 10 de enero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **(NOMBRE 1)** contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (Grupo Monge)** e **ICOLLECT S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante formulario presentado en esta Agencia en fecha 11 de febrero de 2019, el señor **(NOMBRE 1)**, presentó formal denuncia contra la **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (Grupo Monge)** e **ICOLLECT S.A.**, alegando que se divulgaron datos de una deuda que mantenía con Grupo Monge con terceros y familiares, se usaron prácticas abusivas en la cobranza, se localizaron a contactos no autorizados y se difamó a su persona ante sus familiares con acusaciones falsas de fraude, en cuya pretensión solicita que se abstengan de comunicarse con personas ajenas a su deuda. (Folios 001 al 016 del expediente administrativo).
2. Que mediante resolución No. 060-2019 de las 08:00 horas del 26 de febrero de 2019, se dicta la resolución de admisión del presente procedimiento de protección de derechos, debidamente notificada al denunciante. (Folios 017 y 018 del expediente administrativo).
3. Que a través de resolución N° 159-2019 de las 09:15 horas del 05 de abril de 2019, se ordena el traslado de cargos a las denunciadas, a fin de que brinden los informes respectivos, misma que fue debidamente notificada a las partes en fechas 08 y 10 de abril de 2019. (Folios 019 al 022 del expediente administrativo).
4. Que las denunciadas presentaron, en tiempo y forma, en fecha 23 de abril de 2019, por parte del señor **(NOMBRE 2)**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de GMG Servicios de Costa Rica S.A. y del señor **(NOMBRE 3)**, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Icollect S.A., los informes solicitados en la resolución antes dicha. (visibles a Folios 023 al 029).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa, en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1)- Que el señor **(NOMBRE 1)** mantenía una deuda con GMG Servicios de Costa Rica S.A., en la cual presentó un atraso. (Visible a Folios 023 del expediente administrativo).
- 2)- Que durante el año 2018, el señor **(NOMBRE 1)** recibió gestiones de cobro por parte de la empresa **(EMPRESA 1)** por deuda con la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Folios 011, 012, 015 del expediente administrativo).



3)- Que en marzo de 2018 la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A., procedió a contactar al denunciante a su teléfono celular para realizar gestiones de cobro. (Visible a folio 023 del expediente administrativo).

**II.- HECHOS NO PROBADOS:** De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

- 1)- Que ninguna de las empresas denunciadas haya contactado y/o realizado gestiones de cobro ante terceros y/o familiares del denunciante.
- 2)- Que las empresas denunciadas hayan usado prácticas abusivas y/o divulgado información respecto a la deuda del denunciante ante terceros.
- 3)- Que las empresas denunciadas lo hayan difamado sobre acusaciones falsas de fraude ante los familiares del denunciante.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia en contra de **GRUPO MONGE** e **ICOLLECT S.A.** lo siguiente: “1) *Se divulgaron datos de mi deuda con terceros y a familiares distintas a mi persona.* 2) *Se usaron prácticas abusivas en la cobranza.* 3) *Se llamaron a contactos no autorizados.* 4) *Se difamó a mi persona ante mis familiares con acusaciones falsas de fraude.*”. En tal sentido, solicita que no se comuniquen con ninguna persona ajena a su deuda, se pague indemnización en daños por difamación y humillación y la cancelación total de la deuda. Por su parte la denunciada **GMG Servicios de Costa Rica S.A.**, representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma, señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa, lo siguiente: “1. *A la fecha, el señor (NOMBRE 1) tiene una deuda con mi representada de €(MONTO), teniendo más de 889 días de atraso. El último pago realizado por el actor de la presente demanda es realizado en fecha 28 de marzo de 2018.* 2. *En fecha 06 de marzo del año 2018, se le contacta por medio de llamada telefónica a su teléfono celular privado con el fin de llegar a un acuerdo extrajudicial, la misma es realizada entre la Licenciada (NOMBRE 4) y el señor (NOMBRE 1). Con la intención de lograr un acuerdo conciliatorio fructífero y que beneficie a todas las partes, la Licenciada (NOMBRE 4) le ofrece 3 opciones de pago... (...)*”; más adelante, continúa señalando: “(...) *Se le advierte al deudor que, de incumplir con lo acordado, mi representada tendrá que recurrir a la vía judicial para hacer efectivo el cobro, a lo cual, el deudor indica que entiende las consecuencias del rompimiento del acuerdo conciliatorio presente.* 3. *A pesar de lo acordado, el último pago realizado por (NOMBRE 1) es en fecha 28 de marzo de 2018.* 4. *El señor (NOMBRE 5) y las señoras (NOMBRE 6), (NOMBRE 7) y (NOMBRE 8) NO tienen relación laboral alguna con mi representada, por lo que sus actos no pueden ser responsabilidad de GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.* 5. *Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por la (sic) denunciante, pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada.*”. De igual manera, se recibe informe por parte de **ICOLLECT S.A.**, representada por el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma, en cuyo informe manifiesta lo siguiente: “(...) **Primero:** *Mi representada realiza acciones de cobro en nombre de diferentes empresas crediticias y son las empresas que nos facilitan la información de localización de sus clientes.* **Segundo:** *En relación a los hechos denunciados, según los registros, toda la evidencia documental presentada por el señor (NOMBRE 1), corresponde a la (sic) gestiones de cobro realizadas por la empresa (EMPRESA 1) CEDULA (NÚMERO) y no por*



parte de mi representada ICOLLECT S.A. **Tercero:** *Qué a mí representada la cuenta en gestión le fue asignada para cobro administrativo por parte de Grupo Monge el día 14 de octubre de 2018.* **Cuarto:** *Que en el registro de la gestión de cobro realizada, solo existe registro de contacto con el señor (NOMBRE 1) y que una vez que el señor indicó su único medio de contacto, no constan que se divulgara información a terceros no (sic) acciones de acoso o amenazas falsas por parte de mi representada.* **Quinto:** *Mi representada rechaza haber realizado cualquier tipo de llamada acosadora o de cualquier otro tipo a la (sic) recurrente. (...) ”.* Del análisis de los autos, se tiene que el señor (NOMBRE 1) efectivamente mantenía una operación crediticia con GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Grupo Monge), por un monto de **¢(MONTO)**, misma que presentó un atraso y, por lo tanto, la empresa denunciada procedió a contactarlo en marzo del 2018, para realizar gestiones de cobro, según manifiesta el mismo representante legal, el señor (NOMBRE 2) en su informe, así como además aporta un disco compacto con grabación de la llamada realizada al denunciante por parte de la Licenciada (NOMBRE 3). (visible a Folio 023). Dicho dicho informe tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, que a la letra indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), así como en lo dispuesto en el artículo 67 de su respectivo Reglamento, que indica: “**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. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original), por lo que se tiene que los hechos en él consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que, la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Grupo Monge) contactó personalmente al denunciante en fecha 06 de marzo de 2018. Asimismo, se observa que, de conformidad con las pruebas aportadas por el mismo denunciante, durante el año 2018, éste recibió varias gestiones de cobro por parte de la empresa (EMPRESA 1). por deuda con la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Folios 011, 012, 015), sin embargo, su denuncia no la formuló contra dicha empresa. Ahora bien, no consta dentro de los elementos probatorios aportados por el denunciante que la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. ni ICOLLECT S.A., hayan realizado gestiones de cobro, divulgado, difamado y/o usado prácticas abusivas y/o de fraude de su deuda ante terceros y/o familiares. Sobre este aspecto, se advierte al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, y no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe el deber establecido por ley de demostrarlos, al respecto, el Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, señala expresamente en su artículo 68 lo siguiente: “**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; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De



igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que se indica: **“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.”*. Ahora bien, sí se observa adjunto a su denuncia escrito de fecha 04 de febrero de 2019 (Folios 004 al 008 y 016), dirigido a ambas empresas denunciadas solicitando la rectificación y eliminación de los datos y contactos de personas ajenas a su deuda, mismo que fue enviado mediante correo de remisión en esa misma fecha a la señora (**NOMBRE 8**) de la empresa Icollect S.A., sin embargo, no se observa respuesta alguna a la gestión presentada. En razón de todo lo expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para declarar con lugar la presente denuncia. Finalmente, es importante indicar que la Ley No. 8968 en su artículo 16 es clara al establecer las atribuciones de la Agencia, y entre las que el legislador dispuso, no se encuentra la posibilidad de resolver sobre la cancelación total de deudas, ni sobre el pago de daños y perjuicios, es decir, dentro de las competencias de la institución no se encuentra el resolver sobre este tipo de pretensiones, por lo que, de así considerarlo procedente el denunciante, deberá formular su pretensión ante los Tribunales de Justicia correspondientes, previo seguimiento de los procedimientos pertinentes, al tenor de lo que dispone la normativa legal vigente sobre este tipo de procesos.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (Grupo Monge)** e **ICOLLECT S.A.**
2. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que puede 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**

Jcg