



EXPEDIENTE: 012-01-2019-DEN

RESOLUCION N° 096-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 10:10 horas del 18 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de febrero de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.** cuya pretensión es: *“Denunciar a Importadora Monge por estar acosando a un menor de edad con llamadas y mensajes amenazantes. Que se respete el derecho que me otorga la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de Datos Personales”*. (visible a folios 01 al 07 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **035-2019** de las 08:20 horas del 08 de febrero de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra GMG Servicios Costa Rica S.A. (visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **180-2019** de las 09:19 horas del 25 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes, misma que fue debidamente notificada en fecha 26 de junio de 2019. (visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 01 de julio de 2019, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Vicepresidente con facultades de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°**180-2019**. (visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
- 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.

CONSIDERANDO

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

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de febrero de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.** cuya pretensión es: *“Denunciar a Importadora Monge por estar acosando a un menor de edad con llamadas y mensajes amenazantes. Que se respete el derecho que me otorga la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de Datos Personales”*. (visible a folios 01 al 07 del expediente administrativo).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] no tiene deuda alguna con la empresa denunciada (folio 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que GMG Servicios Costa Rica S.A., no posee información de contacto, ni datos personales del señor [NOMBRE 1] en sus sistemas (visible a folio 12 del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que no se cuenta con prueba suficiente, se tienen como hechos no probados:

- 1- Que a los números telefónicos a los que se realizan llamadas y se remiten mensajes de texto al señor [NOMBRE 1] se encuentren a su nombre.
- 2- Que el número telefónico que utiliza la menor de edad esté a nombre del señor [NOMBRE 1].
- 3- Que GMG Servicios Costa Rica S.A., haya enviado mensajes o realizado llamadas al denunciante o su hija menor de edad.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] que el denunciado les envía a sus números de celular mensajes de cobro y realiza llamadas, esto con el fin de cobrar una deuda de un tercero. Expone que, además, estos mensajes y llamadas llegan al celular de su hija menor de edad, cuya línea telefónica está a su nombre, situación que genera en la menor un gran estrés. Por su parte expone el denunciado que, la denuncia presenta defectos que implican su inadmisibilidad, por lo que la misma debe rechazarse de plano, esto en razón de que el formulario indica como denunciante al señor [NOMBRE 1] y a la señorita [NOMBRE 3], señala que dicho formulario fue firmado por la señora [NOMBRE 4], además de que se aporta copia de la cédula del señor [NOMBRE 1] y la copia de la tarjeta de identidad de menores de la señorita [NOMBRE 3], por lo que desconoce quién es el verdadero denunciante, y si este actúa a título personal o en representación de la menor de edad, por lo que considera es una violación al debido proceso y al derecho de defensa a que no tiene claridad sobre quien es el denunciante. Manifiesta por otro lado que a la fecha el señor [NOMBRE 1] no tiene deuda alguna con su representada, por lo tanto, indica que no poseen información de la denunciante en su sistema, indican que *“(…) no existe la política de comunicarse con terceras personas ajenas a la deuda para realizar gestión 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. (…)”*, además, manifiesta que ellos no realizan las gestiones de cobro, si no que contratan a un tercero quien se encarga de este tipo de trámites, indica el denunciado que: *“(…) la denunciante NO aportó prueba alguna que demuestre que mi representada realizara llamadas o envió de mensajes reiterados o constantes, cobrando una deuda ajena, (…)”*. Indica que de la prueba aportada por el denunciante no se logra desprender que GMG Servicios Costa Rica S.A. haya realizado las conductas denunciadas. Con respecto a los defectos señalados por el denunciado en el escrito de denuncia se indica, si se revisa detenidamente el escrito de denuncia, es evidente que constan dos firmas, una que corresponde al denunciante la misma debidamente identificada con su número de cédula, y la otra corresponde a la señora [NOMBRE 4] quien no ha sido tomada como parte dentro del presente proceso, por lo tanto, es evidente que la persona denunciante dentro del presente procedimiento es el señor [NOMBRE 1], quien actúa a título personal ya que el mismo indica en su escrito que el número que utiliza la menor de edad está a su nombre, sin embargo se indica que se procede al análisis de los autos a continuación, revisado el escrito de denuncia aportado por la denunciante, se observa que aporta como prueba un pantallazo de un mensaje de texto, del cual no se logra desprender que haya sido enviado al señor [NOMBRE 1], además de que el mismo no aporta ningún documento que haga constar a quien pertenece el número telefónico al que ha estado recibiendo las llamadas y los mensajes de texto, por lo que, se hace necesario aclararle al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos



que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos con prueba fehaciente, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 68, lo siguiente: “**Artículo 68.-** *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 resaltado y en negrita no corresponde al original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, expresa en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, que a la letra indican: “**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.*”. Por lo anteriormente expuesto, no se ha logrado demostrar que el denunciado haya realizado un mal uso de los datos personales del denunciante. Es importante destacar que no se ha logrado demostrar tampoco la legitimidad del señor [NOMBRE 1] para interponer la presente denuncia, por cuanto no se cuenta con ningún elemento que demuestre la titularidad del dato personal, que en este caso es el número telefónico, por lo que se le aclara que, según lo señalado por la Ley No. 8968, en su artículo 24 se dispone: “**ARTÍCULO 24.- Denuncia: Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.** (Lo resaltado y en negrita no corresponde al original). De conformidad con el ordenamiento jurídico costarricense, la parte legitimada es aquella que alega tener una determinada relación jurídica con la pretensión procesal, según lo establece el numeral 21 del Código Procesal Civil, así como los demás presupuestos necesarios para que las acciones judiciales o administrativas como son: derecho real o personal que las fundamenta e interés actual para ejercitarlas. La doctrina nacional ha desarrollado estos conceptos de la siguiente forma: “(...)Entendemos por legitimación la específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o una pluralidad de sujetos, en relación con lo que constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso; quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte “eficaz”. (GIMENO SENDRA, Vicente. “Derecho Procesal Administrativo Costarricense”, San José, Editorial Juricentro, 1994, p.p. 162). “A grandes rasgos, se puede entender como legitimación, la situación jurídica en que se encuentra un sujeto y en virtud de la cual puede manifestar válidamente su voluntad respecto a una determinada relación de derecho, afectándola en algún modo. En cuanto al proceso, es la “posibilidad legal en que se encuentra una persona para ser sujeto procesal, en relación con un caso concreto, como demandante, como demandado o como tercerista (...) La legitimación propiamente dicha, -señala Manuel Diez- implica una relación especial entre una persona y una situación jurídica en litigio, por virtud de la cual es esa persona la que, según la ley, debe actuar como actor o demandado en el juicio. La legitimación no es el derecho de poner en actividad un órgano público, ya que el derecho de excitar la tutela jurisdiccional del Estado lo tiene todo particular. La legitimación es un requisito de admisión de la pretensión en cuanto al fondo del asunto y no de la existencia del proceso. DIEZ (Manuel María), Derecho Procesal Administrativo, PP. 204-205. (...)”. Por lo tanto, mientras no se cuente con prueba suficiente para



demostrar la titularidad del dato personal, el señor [NOMBRE 1] no estaría legitimado para interponer la denuncia correspondiente, sino que el legitimado sería el titular del dato personal. Así las cosas, no es posible tener a la denunciante como legitimada dentro del presente procedimiento. Por otra parte, siendo que el denunciado señala que “*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*”. Por lo que es de relevancia indicar a GMG Servicios Costa Rica S.A. que aquellas empresas que tienen dentro de su actividad el manejo de datos personales, en razón de su actividad comercial deben de respetar el derecho a la autodeterminación informativa de las terceras personas, derecho regulado en el artículo 4 de la Ley de marras: **“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.”** (Resaltado no es del original). Por lo tanto, utilizar datos personales de terceras personas sin contar con el consentimiento informado de los mismos con el fin de ubicar al deudor, resulta una evidente transgresión al derecho de la autodeterminación informativa supra citado. Sobre el consentimiento informado, la Ley No. 8968 en su artículo 5 párrafo segundo es claro en indicar que el consentimiento informado del titular, es requerido a la hora de realizar tratamiento de datos personales, el citado numeral indica textualmente: **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado: (...)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.”** Razón por la cual, se apercibe al denunciado para que, en el tratamiento de los datos personales, se tomen en todo momento las medidas necesarias para garantizar a los titulares de los datos, el debido cumplimiento de todos los principios y garantías que establece la Ley N° 8968. En vista de que el informe que ha sido rendido por GMG Servicios Costa Rica S.A., tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual 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 resaltado y en negrita no corresponde al original). Asimismo, el Reglamento a la citada Ley en su artículo 67 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 resaltado y en negrita no corresponde al original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que GMG Servicios Costa Rica S.A. no posee información personal del denunciante en sus sistemas. Así las cosas, de conformidad con los hechos y pruebas analizadas, y todo lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**

2- 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*