



EXPEDIENTE: 013-01-2019-DEN

RESOLUCION N° 097-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 10:20 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, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.** cuya pretensión es: “*Denunciar a Importadora Monge por estar Acosando con mensajes amenazantes y llamadas continuas. 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 06 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **036-2019** de las 08:30 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 06 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **181-2019** de las 09:21 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 08 y 10 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°**179-2019**. (visible a folios 10 y 11 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, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.** cuya pretensión es: “*Denunciar a Importadora Monge por estar Acosando con mensajes amenazantes y llamadas continuas. 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 06 del expediente administrativo).
- 2- Que la señora [NOMBRE 1] no tiene deuda alguna con la empresa denunciada (folio 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que GMG Servicios Costa Rica S.A., no posee información de contacto, ni datos personales de la señora [NOMBRE 1] en sus sistemas (visible a folio 07 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 a la señora [NOMBRE 1] se encuentren a su nombre.
- 2- Que GMG Servicios Costa Rica S.A., haya enviado mensajes o realizado llamadas a la denunciante.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] que el denunciado le envía constantes mensajes y realiza llamadas amenazantes a su celular para realizar gestiones de cobro de la deuda de un tercero. Expone que ha pedido de manera verbal que cesen las llamadas, sin embargo, el denunciado ha hecho caso omiso de la solicitud. Por su parte GMG Servicios Costa Rica S.A., en su informe indica que, a la fecha la señora [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, (...)*”, por lo tanto, solicita sea declarada sin lugar la presente denuncia. Analizado 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 a la señora [NOMBRE 1], por otra parte, la misma 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 que demuestre la titularidad del dato personal. Por lo que se hace necesario aclararle a la 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 no es del 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 de la denunciante. Es importante destacar que no se ha logrado demostrar tampoco la legitimidad de la señora [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 no es del 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 ejercerlas. 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, la señora [NOMBRE 1] no estaría legitimada para interponer la denuncia correspondiente, sino que la persona legitimada sería el titular del dato personal. Así las cosas, no es posible tener a la denunciante como legitimada dentro del presente procedimiento. Por otro lado, 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, esto se aclara, toda vez que en su informe de respuesta al traslado de cargos señalaron lo siguiente: "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". En este sentido se indica que contactar a terceras personas con el fin de ubicar al deudor, sin contar con el consentimiento informado de éstos terceros, resulta una evidente transgresión al derecho de la autodeterminación informativa de los mismos, 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). 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. Por otra parte, 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 de la 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, 25 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*