



**EXPEDIENTE: 127-07-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 163-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 13:15 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**

**RESULTANDO:**

- 1- Que mediante oficio PACO-OF-201-19 de fecha 17 de julio de 2019, el MEIC traslada a esta Agencia en fecha 23 de julio de 2019, la denuncia presentada por la señora (Nombre 1) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, en vista de que ha estado recibiendo llamadas y mensajes de texto cobratorios de la empresa mencionada tratando de localizar a (Nombre 2). (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **323-2019** de las 10:00 horas del 26 de julio de 2019, se declara admisible la denuncia presentada. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **014-2020** de las 09:49 horas del 14 de enero del 2020, se ordena el traslado de cargos a **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes, la cual fue notificada el día 20 de enero de 2020. (Visible a folios 10 al 12 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento recibido, en tiempo y forma, por correo electrónico el 23 de enero de 2020, **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, responde el traslado de cargos respectivo. (Visible a folios 13 al 21 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 denuncia presentada y los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que la denunciante no tiene deuda alguna con la empresa denunciada. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Analizados los autos, se tienen de importancia para la resolución del presente caso, como hechos no probados los siguientes:

- 1- Que de la prueba aportada por la señora (Nombre 1), no se logra demostrar que los mensajes y llamadas realizadas fueran dirigidos al número de teléfono de la denunciante (celular 1). (Visible a folios 05 al 07 del Expediente Administrativo).

**III. SOBRE EL FONDO DE LA DENUNCIA:** Señala la señora (Nombre 1) en su escrito de denuncia lo siguiente: “(...) *Les agradezco mucho me puedan orientar de ¿cómo debo proceder ante llamadas y mensajes acosadoras del cobro de un celular, por parte la empresa*



*Grupo Monge en donde la deuda no está a mi nombre, ni co-deudora o fiadora? El pasado 01 de octubre del 2018, envié la queja formal por correo a la parte de servicio al cliente para indicarles que no soy la persona que les debe y así mismo, les solicité que por favor me dejen de enviar mensajes de texto y llamarme, de lo cual no he tenido solución ya que actualmente me siguen llamando a cobrar. El día de hoy 24/06/2019 me llamó la señorita (Nombre 3) del número de teléfono (teléfono 1) a cobrarme, dentro de lo que conversé le indiqué que no conozco a la deudora (Nombre 2) y le hice nuevamente la solicitud de que me saquen de la base de contactos de la deudora y su respuesta fue que me iban a sacar de la base de contactos y que me debo de contactar a la Srta (Nombre 2) para que ella se presente a pagar (...)*". Por su parte **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, indica en su informe lo siguiente: "*(...)1. A la fecha la señora (Nombre 1), NO tiene deuda alguna con mi representada, por lo que la empresa no tiene ningún registro de contactos de dicha señora en su sistema. 2. Vale la pena aclarar que GMG COMERCIAL 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. 3. La señora (Nombre 3) NO tienen relación laboral alguna con mi representada, por lo que sus actos no pueden ser responsabilidad de GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A. (...)*". 4. Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por la denunciante, pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada. (...)". Vistos los argumentos anteriormente expuestos, se logra desprender que efectivamente la señora (Nombre 1), no ha aportado prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos argumentados, ya que de la misma no se logra demostrar lo manifestado por la accionante en cuanto a que ha recibido mensajes y llamadas a su número de celular. En ese sentido, se debe tener en cuenta que quien pretenda que se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado con prueba suficiente y abundante, en otras palabras, le corresponde la carga de la prueba. En relación a la prueba el Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica en su numeral 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."; asimismo, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, señala con respecto a la prueba en su capítulo segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 expresamente lo siguiente: "**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 otro lado, y siempre con relación a la importancia de la carga de la prueba, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló: "*(...) Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor". Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: "..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: "(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo d'itico, es lo mismo no probar que no existir (...)" (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera).(resaltado no es del original). (...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan. En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido." (Lo subrayado no corresponde al original). Así las cosas y por todo lo anteriormente manifestado, siendo que la denunciante (Nombre 1) no logra demostrar que efectivamente **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, ha realizado un mal uso de sus datos personales realizando llamadas y remitiendo mensajes de texto con información sobre la deuda de la señora Mariana Parra Chacón, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada.*

## **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por (Nombre 1) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**
2. Contra la presente resolución procede el recurso de reconsideración, 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**

\*Jcg