



**EXPEDIENTE: 190-10-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 235-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.**  
San José a las 08:30 horas del 09 de mayo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A. (GRUPO MONGE)**.

### **RESULTANDO:**

- 1-** Que en fecha 26 de setiembre de 2019, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE**, en la cual alega que la entidad (**EMPRESA 1**) contratada por la denunciada, envió correos electrónicos a la empresa en la que trabaja (**EMPRESA 1**), divulgando información personal a terceros, en cuya pretensión indica que: *“Solicitó que de la manera más atenta no envíen correos electrónicos a la empresa a la cual laboró ya que cuentan con mi correo personal y pueden hacerlo llegar por ese medio (sic) de igual manera únicamente se le envíe un correo a la empresa si es sobre embargo de salario (sic) de lo contrario solicito eliminar de la base de datos el correo de la empresa.”*. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **453-2019** de las 8:40 horas del 10 de diciembre del 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento y se realiza el traslado de cargos a **GRUPO MONGE**, a efecto de que se brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes; la cual fue debidamente notificada el 20 de enero de 2020. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que mediante escrito sin número y sin fecha, la empresa **GRUPO MONGE**, se refiere al traslado de cargos, el cual fue recibido en tiempo y forma, por medio de correo electrónico de fecha 23 de enero de 2020. (Visible a folios 12 al 15 del Expediente Administrativo).
- 4-** 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 los siguientes hechos:

- 1.** Que la señora (**NOMBRE 1**), cuenta con una deuda con **GRUPO MONGE**, cuya gestión de cobro la realiza la empresa (**EMPRESA 1**). (Ver folios 01 y 13 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que en fecha 10 de setiembre de 2019, la empresa (**EMPRESA 1**), envió un aviso de cobro al correo electrónico “(correo electrónico 1)” que pertenece a la empresa para la que labora la señora (**NOMBRE 1**), en el cual indica: *“Agradezco brinde al colaborador esta información esto porque nuestro departamento busca ayudar a evitar este proceso tan delicado, evitando afectar la planilla de la empresa (...). Ahora bien, si es difícil verlo vía electrónica agradezco me pueda informar quien nos puede atender para formalizar una visita presencial para hacer entrega del oficio”* (Ver folios 06 al 08 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.



**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que: “Desde el día 11 de septiembre del 2019 han estado enviando correos electrónicos a la empresa la cual laboro (**EMPRESA 2**), los envían por parte de (**EMPRESA 1**) que fue a la cual Grupo Monge brindó mi información, la empresa los reenvía a mi correo empresarial, me comunicó con la entidad que envía el correo por medio de mi correo personal sin embargo no tengo respuesta alguna por parte de los correos que brindan, el 18 de Setiembre vuelven a enviar el correo a la empresa y el 25 de Setiembre pasa nuevamente, el correo al cual lo envían tienen acceso varias personas de la empresa por lo cual están divulgando mi información personal a terceras personas la entidad (**EMPRESA 1**).” En razón de lo anterior, solicita que no se envíen correos electrónicos a su lugar de trabajo, ya que para eso cuentan con su correo personal, que únicamente se envíe a su trabajo información relacionada con embargo de su salario, de lo contrario, solicita eliminar el correo de su empresa de la base de datos de la denunciada. Por su parte, el denunciado señala en su informe lo siguiente: “1. A la fecha la señora (**NOMBRE 1**), tiene una deuda activa con mi representada. 2. Debido a que la gestión se encuentra ya en Cobro Judicial, mi representada remitió el caso a un tercero, quién se encarga de realizar el procedimiento de cobro respectivo (...). La empresa que se encarga del cobro en este caso es JDS Gestión, Bufete de Abogados, como se demuestra en la prueba aportada por la actora. Ya nos hemos comunicado con la gestora cobros y hemos solicitado la actualización de la base datos manteniendo únicamente los medios (**CORREO ELECTRÓNICO 2**) y el número telefónico (**CELULAR 1**).” Una vez valorado el expediente administrativo y las pruebas que constan en el mismo, se procede al análisis por el fondo desde los principios que contempla la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, tales como la Autodeterminación Informativa, Consentimiento Informado, Adecuación al Fin, Calidad de la Información, así como el Tratamiento que se le debe de dar a los datos, de acuerdo a su categoría. La citada Ley, establece el Derecho Fundamental de Autodeterminación Informativa, el cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de los datos personales, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que concierne a cada persona, derivado del derecho a la privacidad. Es por esta razón, que debe acatarse de forma obligatoria lo que establece dicha normativa, para realizar un tratamiento de datos personales de forma lícita, a saber, en observancia de los artículos 3 y 5 de Ley N° 8968, como se detalla a continuación: “**Artículo 3.- Definiciones.** Para los efectos de la presente ley se define lo siguiente: **a) Base de datos:** cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso. **b) Datos personales:** cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable. **c) Datos personales de acceso irrestricto:** los contenidos en bases de datos públicas de acceso general, según dispongan leyes especiales y de conformidad con la finalidad para la cual estos datos fueron recabados. **d) Datos personales de acceso restringido:** los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública. **e) Datos sensibles:** información relativa al fuero íntimo de la persona, como por ejemplo los que revelen origen racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o espirituales, condición socioeconómica, información biomédica o genética, vida y orientación sexual, entre otros. **f) Deber de confidencialidad:** obligación de los responsables de bases de datos, personal a su cargo y del personal de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), de guardar la confidencialidad con ocasión del ejercicio de las facultades dadas por esta ley, principalmente cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles. Esta obligación perdurará aun después de finalizada la relación con la base de datos. **g) Interesado:** persona física, titular de los datos que sean objeto del tratamiento



automatizado o manual. h) Responsable de la base de datos: persona física o jurídica que administre, gerencie o se encargue de la base de datos, ya sea esta una entidad pública o privada, competente, con arreglo a la ley, para decidir cuál es la finalidad de la base de datos, cuáles categorías de datos de carácter personal deberán registrarse y qué tipo de tratamiento se les aplicarán. i) Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros. (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). “**Artículo 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar...** 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.” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). Así las cosas y en estricto apego a dicha normativa, quien requiera hacer tratamiento de datos personales deberá obtener de su titular el consentimiento informado, con excepción de aquellas situaciones en las que no se requiera, según se indica en el numeral citado anteriormente. Sobre el caso en particular, el denunciado señala expresamente en sus alegatos de descargo que: “(...) Cómo indique anteriormente, mi representada NO realiza las labores de cobro, sino que contrata a terceros quienes se encargan de realizar dichas gestiones. Aunado a lo anterior, aclaro que (Nombre 2) NO tiene relación laboral alguna con mi representada, por lo que sus actos no pueden ser responsabilidad GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A. Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por la denunciante pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada. (...)”. De lo antes expuesto, se puede comprobar que se están transmitiendo datos personales de una empresa a otra, sin el consentimiento del titular y utilizándose para un fin distinto al que fue consentido inicialmente, lo cual incumple con lo establecido en el artículo 6 de Ley N° 8968 inciso 4. Al dar tratamiento a los datos personales, implica que se cuente con las medidas y regulaciones necesarias para el resguardo de los mismos y no se llegue a vulneraciones como las que se visualizan en el presente caso. Por otra parte, es responsabilidad de quienes realizan tratamiento de datos, llámese responsable o encargado de la base de datos, conocer y aplicar en el manejo de datos personales los principios establecidos en la Ley No. 8968, así lo establecen los artículos 10, 11 y 12 de dicha ley, bajo los siguientes términos: “**Artículo 10.- Seguridad de los datos.** El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban



reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos.” “**Artículo 11.- Deber de confidencialidad.** La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional, aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.” “**Artículo 12.- Protocolos de actuación.** Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. (...)” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). Los aspectos antes citados, son de indispensable cumplimiento por parte de todas aquellas empresas que realizan tratamiento de datos personales; en un escenario ideal no debería de presentarse usos no autorizados de datos personales, menos aún si no se tiene claridad de su actualidad, veracidad, exactitud o inadecuación al fin, ya que es el responsable de las bases de datos a quien le corresponde adecuar sus bases al cumplimiento de la ley. Asimismo, es importante aclarar que una base de datos, puede ser cualquier archivo, fichero registro u otro conjunto estructurado de datos personales que sean objeto de tratamiento o procesamiento automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su colaboración, organización o acceso, por lo que al indicar el denunciado que “*Debido a que la gestión se encuentra ya en cobro judicial mi representada remitió el caso a un tercero, quién se encarga de realizar el procedimiento de cobro respectivo. La empresa que se encarga del cobro en este caso es JDS Gestión, Bufete de Abogados, como se demuestra en la prueba aportada por la actora (...)*”, no es recibo para esta Agencia, por el contrario, se puede determinar que se dio una transmisión, recolección y almacenamiento de datos sin el consentimiento informado de la señora (**NOMBRE 1**), para poder realizar la gestión de cobro. Es por lo antes expuesto, que resulta importante explicar el concepto de consentimiento informado, que es el derecho que tienen los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, el cual tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales. Control que constituye a su vez, una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza el referido tratamiento, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "transmitir" esos datos, corregirlos o rectificarlos, en caso que sean incorrectos o de solicitar su eliminación, en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente. El respeto a los derechos antes mencionados, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos no se utilice con fines diferentes y que estos sean legítimos y lícitos. Es por lo anterior, que la acción de enviar información de su deuda al correo electrónico de la empresa para la que labora la señora (**NOMBRE 1**), cuya cuenta no es administrada, ni fue consentida por la denunciante, para que se le remitiera información, es completamente contraria a lo que estipula la normativa vigente; tal como puede evidenciarse en el presente caso. Así las cosas, la forma de cobro que realiza la empresa, contraviene lo establecido en el artículo 9 inciso 1 y 4 de la Ley No. 8968, dado que se da una evidente violación al derecho de la autodeterminación informativa, el principio de calidad de la información y el principio del consentimiento informado, los cuales fueron ampliamente desarrollados. Así las cosas, es deber de esta



Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que la empresa **GRUPO MONGE** no dio un uso adecuado a los datos personales, al no contar con el consentimiento informado de la denunciante y al haberse usado dicha información para un fin distinto al consentido por la señora (**NOMBRE 1**). Aunado a lo anterior, resulta necesario hacer un llamado de atención a esta empresa, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan relacionados con estas acciones, para que se cumpla con la aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968 y se proceda a revisar las políticas que se utilizan en sus bases de datos, para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo bajo el marco de la legalidad y las mejores prácticas.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**
- 2-** Se ordena **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, suprimir los datos personales señalados por la señora (**NOMBRE 1**).
- 3-** Contra este acto, procede el Recursos de Reconsideración, el cual podrá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

\*Jcg