



**EXPEDIENTE: 051-03-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 327-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL.** San José a las 11:30 horas del 26 de julio 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 correo electrónico enviado en fecha 20 de febrero de 2019, se recibe oficio No. PACO-OF-094-2019, del Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, quien hace del conocimiento de esta Agencia, acerca de reclamo presentado por la señora (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **105-2019** de las 08:20 horas del 20 de marzo de 2019, se previno a la denunciante aportar toda la prueba pertinente para fundamentar los hechos denunciados, indicar con claridad cuál es su pretensión, de conformidad con la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y señalar medio idóneo y preciso para recibir notificaciones y una dirección física para notificar a la entidad denunciada. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito recibido por medio de correo electrónico de fecha 23 de abril de 2019, la denunciante cumple con las prevenciones realizadas en dicha resolución. (Visible a folios 12 al 15 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **148-2020** de las 10:26 horas del 16 de marzo de 2020, se dicta la resolución de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos y se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 17 de noviembre de 2020. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 20 de noviembre de 2020, se recibe correo electrónico mediante el cual se remite, en tiempo y forma, el informe requerido en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de GMG Comercial Costa Rica S.A. (Visible a folios 20 al 38 del Expediente Administrativo).
6. 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la señora (**NOMBRE 1**), presentó reclamo ante el MEIC contra GMG Servicios Costa Rica S.A., relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda a su nombre con Grupo Monge. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).



2. Que el acreedor o actor del proceso de cobro judicial correspondiente al expediente No. (**EXPEDIENTE 1**), es la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Grupo Monge). (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).

3. Que se enviaron correos electrónicos de fechas 07 y 08 de febrero de 2019, mediante los cuales se remiten comunicado y oficio de proceso de embargo y cobro judicial seguidos bajo el expediente (**EXPEDIENTE 1**), relacionados con la deuda de la denunciante, a las cuentas de correo electrónicos de terceras personas no relacionadas con la deuda de ésta. (Visible a folios 04, 05, 13 y 14 del Expediente Administrativo).

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

1. Que los correos electrónicos enviados a terceras personas, con relación al proceso de embargo y de cobro judicial de la deuda de la denunciante, hayan sido enviados por la empresa GMG Servicios Costa Rica S.A.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en el oficio No. PACO-OF-094-2019, que la señora (**NOMBRE 1**), presentó reclamo contra **GMG COMERCIAL S.A.**, relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. Asimismo, remite formulario de denuncia firmado por la denunciante en el cual se indica que la empresa denunciada es GMG Servicios Costa Rica S.A. Además, aporta correo electrónico y oficios de proceso de embargo y cobro judicial enviados desde la cuenta de correo (**CORREO 1**), que pertenece a “(**EMPRESA 1**)”, a terceras personas no relacionadas con la deuda de la señora (**NOMBRE 1**). En el formulario de denuncia, la denunciante indica expresamente: “*El día 07 de febrero del 2019, recibo en mi correo de trabajo con copia a mi jefe inmediato y otras terceras personas adjuntando una notificación de demanda, posteriormente envían también por medio de correo el oficio del Juzgado, cuando el juez es bien preciso en indicar es personal la notificación. Este Despacho no está autorizado para enviar esa notificación por correo mucho menos a terceras personas. Lo anterior contraviene mi derecho a la confidencialidad de la información y de mi base de datos.*”. Siendo así, solicita proceder con lo dispuesto en el artículo 27 y 30 de la Ley No. 8968 sobre el régimen sancionatorio, así como reconocer el daño moral y perjuicios causados a su persona. Por su parte, en fecha 20 de noviembre de 2020, se recibe la respuesta por parte de la empresa GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A., representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma, en cuyo informe, en lo que nos interesa indica: “*1. A esta representación no le consta la existencia del proceso judicial (**EXPEDIENTE 1**), sin embargo, se asume que existe por la prueba presentada. Se debe aclarar que el proceso judicial es de GMG Servicios Costa Rica S.A. y no de mi representada, por lo que por obligación legal rechazo las pruebas y hechos relacionados con el proceso judicial (**EXPEDIENTE 1**). Como muestra la resolución 148-2020, de las diez horas veintiséis minutos del dieciséis de marzo de dos mil veinte, el traslado se le hace a GMG Comercial Costa Rica S.A. Se trata de dos sociedades con identidad y objeto comercial distinto. 2. Lo referente al proceso judicial (**EXPEDIENTE 1**) en cuanto a notificaciones, embargos y demás mencionados en la denuncia, no son hechos que conciernen a mi representada, por obligación legal los rechazo. 3. La denunciante aporta comunicaciones recibidas por parte de un Bufete de Abogados llamado (**EMPRESA 1**). No es un*



**PRODHAB**

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

*hecho que concierne a mi representada, por obligación legal lo rechazo. Mi representada no se ha comunicado ni enviado comunicación alguna con terceros. Ninguno de los correos referidos, si es que son ciertos, fueron confeccionados o enviados por mi representada. 4. La persona Jessica Vargas Z. NO es empleada de mi representada, desconocemos si el correo electrónico mencionado es real, pero es claro que no fue con mi representada. Las cuentas de correo electrónico ([CORREO 2](#)) y ([CORREO 3](#)), no son cuentas de correo pertenecientes a mi representada, como puede notarse en el dominio; los números de teléfono (**NÚMERO 1**) o (**NÚMERO 2**) no pertenecen a mi representada. (...)*". En primer lugar, se aclara a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, que en lo que nos interesa, indica: "**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...)". (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que, su pretensión de reconocer el daño moral y perjuicios causados a su persona, no será conocido, resuelto ni se hará pronunciamiento alguno sobre este tema. De considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Del análisis de los autos, se tiene que efectivamente la denunciante presentó reclamo contra GMG Servicios de Costa Rica S.A. por los hechos descritos supra, siendo que el traslado de cargos emitido mediante la resolución No. 148-2020 de las 10:26 horas del 16 de marzo de 2020 se realizó a la empresa GMG Comercial Costa Rica S.A. No obstante, respecto a la falta de legitimación ad causam pasiva, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia señaló en la Resolución N° 000883-F-S1-2011 lo siguiente: "(...) En este sentido, interesa analizar la legitimación. De conformidad con la doctrina procesalista, la denominada "legitimatío ad causam" activa o pasiva o, como también se le denomina, legitimación en la causa o legitimación para obrar, alude a la condición de titular del derecho (el actor) y de obligado a la prestación (el demandado). Es decir, están legitimados en la causa las personas que jurídica y directamente van a ser afectadas en sus derechos por la sentencia. En esta línea de pensamiento, esta Sala ha señalado que la legitimación es: "...un presupuesto de la pretensión formulada en la demanda y de la oposición hecha por el demandado, para hacer posible la sentencia de fondo que las resuelve; consecuentemente la legitimación en la causa no constituye un presupuesto procesal, en tanto no se refiere al procedimiento o al válido ejercicio de la acción, antes bien se refiere a la relación sustancial que debe existir entre actor y demandado y al interés sustancial que se discute en el proceso. La legitimación en la causa se refiere a la relación sustancial que se pretende existente entre las partes del proceso y el interés sustancial en litigio. El demandado debe ser la persona a quien le corresponde por la ley oponerse a la pretensión del actor o frente a la cual la ley permite que se declare la relación jurídica sustancial objeto de la demanda; y el actor la persona que a tenor de la ley puede formular las pretensiones de la demanda, aunque el derecho sustancial pretendido no



**PROD HAB**

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

*exista o le corresponda a otro. (...). De acuerdo al sujeto legitimado o a su posición en la relación procesal se puede distinguir entre legitimación activa y pasiva, la primera le corresponde al actor y a las personas que con posterioridad intervengan para defender su causa, la segunda le pertenece al demandado y a quienes intervengan para discutir y oponerse a la pretensión del actor. (...). La legitimación en la causa además de determinar quiénes pueden actuar en el proceso con derecho a obtener sentencia de fondo, señala o determina a quiénes deben estar presentes para hacer posible la sentencia de fondo. (...)*". (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). Sobre este aspecto cabe destacar que, el presente es un procedimiento administrativo de carácter sumario, en el cual la denunciante debe hacer mención, a quien, a su entender, es la institución que está incurriendo en la falta, pues el formulario de denuncia lo que solicita es un nombre que permita identificar al denunciado, no le exige que especifique la razón social u objeto comercial de la empresa o entidad que denuncia. Sin embargo, es menester señalar que, en los documentos enviados por correo electrónico, se consigna que el acreedor es "Grupo Monge", por lo que, con base en diferentes procesos de denuncia presentados en esta Agencia, en contra de dicha institución, se tiene más que claro y acreditado que, tanto la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. como GMG Comercial Costa Rica S.A., realizan gestiones de cobro para Grupo Monge o Importadora Monge. Razón por la cual, no es de recibo el alegato de la denunciada, en cuanto a que GMG Servicios de Costa Rica S.A. y GMG Comercial Costa Rica S.A. son dos sociedades con identidad y objeto comercial distintos. En otro orden de ideas, esta autoridad ha analizado la prueba aportada por la denunciante, la cual, resulta totalmente válida y de recibo, conforme al principio de informalidad que rige los procedimientos administrativos, según lo dispuesto en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública, el cual indica: "*Artículo 224.-Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.*", y, sobre el cual la Sala Constitucional se ha pronunciado: "*El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978*". (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Al respecto, se tiene que, efectivamente los correos electrónicos enviados en fechas 07 y 08 de febrero de 2019, mediante los cuales se remiten comunicado y oficio de proceso de embargo y cobro judicial seguidos bajo el expediente (**EXPEDIENTE 1**), relacionados con la deuda de la denunciante, a las cuentas de correo electrónicos de terceras personas no relacionadas con la deuda de ésta, fueron enviados desde las cuentas de correo electrónico ([CORREO 2](#)) y ([CORREO 3](#)), mismas que, no guardan relación alguna con la empresa denunciada, esto según lo indicado por el representante legal de GMG





**PROD HAB**

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

Comercial Costa Rica S.A. en su informe. En virtud de que dicho informe tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en 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), 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 Comercial de Costa Rica S.A., no ha enviado correos electrónicos con datos personales para hacer gestión de cobro de la deuda de la denunciante ante terceras personas. Ahora bien, dicho aspecto, tampoco ha sido demostrado por la señora (**NOMBRE 1**), por lo que, se advierte a la 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, 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 tuvieran, 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.”. Asimismo, y siempre con relación a la importancia de la carga de la prueba, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las 15:00 horas del día 17 de enero de 2014, 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 impositivos, 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



**PRODHAB**

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

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). (Lo resaltado no corresponde al 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). En razón de todo lo antes expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para declarar con lugar la presente denuncia.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 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 **NOMBRE 1)** contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**
2. Contra el presente acto, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. –**

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez