



**EXPEDIENTE: 099-07-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 520-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José, a las 08:55 horas del 11 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Recurso de Reconsideración interpuesto por **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, contra la resolución N° 156-2022 de las 14:25 horas del 29 de marzo de 2022, dictada dentro del presente Procedimiento de Protección de Derechos, según denuncia interpuesta por el señor (**NOMBRE 1**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de junio de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, en donde alega que la empresa denunciada lo llaman y dejan mensajes constantemente a su número de teléfono 84195743 preguntando por su hermano (**NOMBRE 2**), que inclusive ha recibido un trato inadecuado y grosero por parte de una persona de la citada empresa, indicándole que proceda como quiera, realizando gestiones de cobro de una deuda que no es suya, que le pertenece a su hermano, por lo cual solicita: *“Abstenerse a hacer gestión de cobro de una deuda que no es mía. Soy cliente de Importadora Monge. (sic) Pero yo solo tengo que responder por lo mío no por algo de una tercera persona sin importar el parentesco (sic).”* (Visible a folios 001 al 011 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° 156-2022 de las 14:25 horas del 29 de marzo de 2022, esta Agencia emitió la Resolución Final del Procedimiento de Protección de Derechos incoado, declarando con lugar la misma. Dicha resolución fue notificada a las partes el día 30 de marzo de 2022, a los medios electrónicos señalados para tal efecto. (Visible a folios 0047 al 0052 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito recibido en esta Agencia el día 04 de abril del corriente, la denunciada presentó en tiempo y forma, Recurso de Reconsideración contra la resolución citada supra. (Visible a folios 0053 al 0057 del Expediente Administrativo).

### **CONSIDERANDO**

**I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN:** La etapa recursiva del Procedimiento de Protección de Derechos, se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, así como en su respectivo Reglamento, en el capítulo VII denominado: *“De la Protección de Derechos ante la Agencia”*, propiamente en el artículo 71. Dicho Reglamento, fue reformado



mediante Decreto Ejecutivo N° 41582-JP del 21 de febrero de 2019 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 04 de marzo de 2019. El artículo 1 del citado decreto establece: “**ARTÍCULO 1°.** - *Refórmense los artículos 56, 57, 63, 71 y 72 del Decreto Ejecutivo N°37554-JP, del 30 de octubre de 2012, denominado: "Reglamento a Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales" publicado en el Alcance 42 al Diario Oficial La Gaceta N°45 del 5 de marzo de 2013, para que en adelante se lean de la siguiente manera: “(...) **Artículo 71. Medios de impugnación. Contra el acto final del procedimiento procede dentro del tercer día hábil a partir de la respectiva notificación la interposición ante la Agencia del recurso ordinario de reconsideración. (...)”*** (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Según lo expuesto supra, contra la resolución final del Procedimiento de Protección de Derechos, cabe el Recurso de Reconsideración, tal y como se indicó en el “Por Tanto” de la resolución que se recurre, que cita: “(...) *De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFÍQUESE.** (...)”*. Ahora bien, visto el escrito presentado por el señor (**NOMBRE 3**), Apoderado Especial Judicial y Administrativo de **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**, ante esta Agencia el día 04 de abril de 2022, mediante el cual se interpone el Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 156-2022 de las 14:25 horas del 29 de marzo de 2022, se observa que el mismo se presentó dentro del plazo de los tres días hábiles posteriores a la notificación de la resolución de marras, pues a la denunciada se le notificó la resolución del fallo final el día miércoles 30 de marzo de 2022, al correo electrónico señalado para tal efecto, por lo que, a partir del día hábil siguiente, es decir el jueves 31 de marzo, empezó a correr el plazo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968 precitado, el cual venció justamente el lunes 04 de abril del corriente, razón por la cual, el recurso resulta admisible y será resuelto lo que en derecho corresponde por parte de esta Agencia.

**II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO:** En síntesis, el recurrente alega en su recurso que de la prueba aportada por el denunciante no se desprende claramente actuación irregular, conducta lesiva e imputación de los hechos a su representada. Señala que de las capturas de los mensajes aportados no se comprueban quien recibió los mensajes, qué número telefónico recibió esos mensajes, quien los envía, cuando, y desde que número fueron enviados los mismos, por lo que solicita reconsiderar lo resuelto en la resolución de marras. Al respecto, es necesario destacar que los argumentos alegados por el recurrente versan sobre los mismos alegatos esgrimidos en su informe presentado el 20 de noviembre de 2020, lo cual fue bastante fundamentado y discutido por esta Agencia en la Resolución No. 156-2022. Por el contrario, se reitera lo dispuesto en la Resolución impugnada, en cuanto a que son **reiterados los casos** que está atendiendo en esta Agencia, en que se denuncia a la empresa **GMG Servicios de Costa Rica S.A.**, por mal uso de datos de personales de sus clientes. Asimismo, se les especificó que, si bien no se logra constatar



que el número de teléfono (**CELULAR 1**) le pertenezca al denunciado, el Departamento de Registro de Archivo de Bases de Datos de esta Agencia, se dio a la tarea de investigar a quién pertenecía el número de teléfono (**TELEFONO 1**), el cual aparece en los mensajes enviados al denunciante, en donde se constató que dicho número se encuentra registrado a nombre del Departamento de Cobros de Grupo Monge (ver Acta de las 15:00 horas de fecha 23 de noviembre de 2021). Por otra parte, como se señaló en la resolución final recurrida, con relación al detalle de llamadas que aporta el denunciante, se tiene que éste consiste en un reporte de llamadas entrantes con destino al número de teléfono (**CELULAR 2**) -que a su vez constituye la prueba fehaciente de que éste es su número de teléfono-, entre el periodo del 18 de marzo al 17 de abril de 2019, tal y como se consigna en este mismo documento, en el cual, además se observan varias llamadas entrantes del número telefónico (**TELEFONO 2**), realizadas específicamente los días 07 y 08 de abril de 2019. Cabe destacar que también el citado Departamento, realizó llamada telefónica el mismo 23 de noviembre de 2021 a las 14:00 horas, al número de teléfono (**TELEFONO 2**), para corroborar nuevamente que éste perteneciera a la empresa denunciada, constatando que efectivamente corresponde al Departamento de Cobros de Tiendas Monge, según se consigna en Acta de las 15:16 horas del 23 de noviembre de 2021, misma que consta dentro del folio 45 del expediente administrativo. De igual manera, como se indicó en la resolución de marras, el denunciado tampoco presenta prueba alguna que permita desvirtuar el decir del señor (**NOMBRE 1**); al respecto se aclara al denunciado que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlos, es decir, que no solamente le corresponde la carga de la prueba al denunciante, sino también al denunciado, si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe. Lo anterior con base en lo dispuesto en los artículos 67 y 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, artículo 224 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, ampliamente detallados en la resolución impugnada. En otro orden de ideas, se le recuerda además, que independientemente de que las llamadas o mensajes de gestión de cobro las haya realizado directamente la denunciada o a través de un tercero, quien solicita los datos personales inicialmente para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa denunciada, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realice la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido en la Ley N° 8968, además de contar con el debido consentimiento informado del titular de los datos personales, todo lo anterior ha sido reiterado por esta Agencia a la denunciada a través de distintas resoluciones. Es importante recordar que quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos con el cumplimiento de la Ley No. 8968, y, por ende, con el principio de calidad de la información, aspecto fundamental en la protección de datos personales, tal como lo señala el artículo 6 de la Ley No. 8968. Como se logra desprender del escrito recursivo, el



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



recurrente no aporta elementos o argumentos nuevos que permitan llevar a esta instancia a reconsiderar que se haya incurrido en un yerro legal con lo resuelto. Siendo que no resulta procedente entrar a analizar y resolver aspectos que ya fueron ampliamente analizados en la resolución impugnada, debe declararse sin lugar el recurso planteado.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 56 y 71 del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

**1.-** Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado y se mantiene lo resuelto en la resolución recurrida. **NOTIFÍQUESE.**

**Máster 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