



EXPEDIENTE: 042-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 541-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 13 de octubre 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 correo electrónico enviado en fecha 05 de febrero de 2019, se recibe oficio No. PACO-OF-058-2019, 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 el señor (**NOMBRE 1**), contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. 095-2019 de las 08:00 horas del 19 de marzo de 2019, se dicta la resolución de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de resolución N° 147-2020 de las 09:48 horas del 16 de marzo de 2020, 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 11 al 13 del Expediente Administrativo).
4. 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 14 al 28 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que el señor (**NOMBRE 1**), presentó reclamo ante el MEIC contra GMG Comercial Costa Rica S.A., relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).

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

1. Que los números de los cuales se enviaron mensajes y se realizaron llamadas de cobranza, pertenezcan a GMG Comercial Costa Rica S.A.



2. Que el denunciante sea el titular del número telefónico al cual se enviaron mensajes y realizaron llamadas de cobranza.

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-058-2019, que el señor (**NOMBRE 1**), presentó reclamo contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. Asimismo, se remite copia de imágenes presentadas con mensajes de texto y llamadas telefónicas aparentemente recibidas por el denunciante. Por su parte la denunciada GMG Servicios de Costa Rica S.A., representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma, señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa lo siguiente: *“1. En lo notificado a mi representada, no se incluye denuncia por parte del señor (**NOMBRE 1**), se incluyen únicamente una serie de 5 capturas de pantalla de conversaciones telefónicas por mensajería o llamadas de voz, que corren de folios 11 al 19 del expediente –se adjunta como prueba lo notificado-. Nótese que incluso ni en lo expuesto en la resolución 147-2020 se indica cuál es la denuncia del señor (**NOMBRE 1**). Basados en esto, rechazo la prueba por obligación legal. Se interpreta que el denunciante manifiesta recibir llamadas del número (**NÚMERO 1**) –según folios del 11 al 13-, el número telefónico indicado no corresponde a uno de dominio de mi representada. Mi representada no se ha comunicado ni enviado comunicación alguna por ese medio. 2. (...) Se interpreta que el denunciante manifiesta recibir llamadas de un número privado –según folios del 11 al 13-, esto quiere decir que es un número no identificable. Al no tener un número telefónico ni indicarse que dicha llamada fue recibida por parte de GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A., es un hecho y prueba no relacionados con mi representada, por lo tanto, lo rechazo. 3. (...) Se interpreta que el denunciante manifiesta recibir mensajes de texto del número +506 6490 1 –según folios del 15 al 19-, el número telefónico indicado no corresponde a uno de dominio de mi representada. Mi representada no se ha comunicado ni enviado comunicación alguna por este medio. Ninguno de los mensajes referidos, si es que son ciertos, fueron confeccionados o enviados a mi representada. Como se puede extraer de los propios mensajes, se menciona a las sociedades “(**SOCIEDAD 1**)” y “(**SOCIEDAD 2**)”, es decir, los propios mensajes dan fe de que no fueron comunicaciones realizadas por mi representada. 4. Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por el denunciante, pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada.”*

En primer lugar, se aclara al 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, si existió una situación de acoso, no se conocerá en este acto, ni se hará pronunciamiento alguno sobre este tema. De considerarlo pertinente el 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 según lo indicado en el oficio No. PACO-OF-058-2019, del Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el denunciante presentó reclamo contra GMG Comercial Costa Rica S.A., relacionado con supuestos problemas de acoso en la cobranza de una deuda. Sin embargo, no se remite el formulario ni documento alguno que especifique los hechos suscitados. Ahora bien, de las pruebas aportadas por el denunciante (capturas de pantalla), se observa que en efecto recibió varias llamadas y mensajes de cobro de una deuda, que al parecer tenía con la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A. (folios 04 al 08 del expediente administrativo), sin embargo, de dichas imágenes no se logra demostrar que los números de los cuales se enviaron mensajes y se realizaron llamadas de cobranza, pertenezcan a GMG Comercial Costa Rica S.A., ni que el denunciante sea el titular del número telefónico al cual se enviaron mensajes y realizaron llamadas de cobranza. Por el contrario, en el mensaje que rola al folio 08 del expediente administrativo, se indica que en apariencia se trata de la empresa “(SOCIEDAD 2)”. Se advierte al 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, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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 tuvieron, 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 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'sitico, 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). Ahora bien, visto lo indicado en el informe rendido por el representante legal de la empresa denunciada, en el que menciona que su representada no ha enviado mensajes ni ha realizado llamadas de cobro al denunciante, y 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 Servicios de Costa Rica S.A., no ha enviado mensajes ni ha realizado llamadas de cobro al denunciante. No obstante, de los mensajes que se aportan por el denunciante, propiamente visibles en el folio 03, se infiere que se trata de la gestión de cobro de una cuenta de Importadora Monge, por lo que se realiza la observación, respecto a que terceros conozcan el estado de cuenta de sus clientes y que



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



señalen desconocer el vínculo comercial con la empresa, dado que, presuntamente se evidencia una vulneración de la información de ese grupo económico o bien, la transferencia de la información de sus clientes a un tercero con fines cobratorios, por lo que, bajo los términos del artículo 16, incisos c) y d) de la Ley No. 8968, se solicita a la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A., indique todos los nombres comerciales y legales que integran su grupo de interés económico, con el fin de tener claridad de, si se trata a futuro de vulneraciones, de transferencias con terceros o tratamiento de datos personales, dentro de su grupo de interés económico.

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. Bajo los términos del artículo 16, incisos c) y d) de la Ley No. 8968, se solicita a la empresa GMG Servicios de Costa Rica S.A., indique todos los nombres comerciales y legales que integran su grupo de interés económico, con el fin de tener claridad de, si se trata a futuro de vulneraciones, de transferencias con terceros o tratamiento de datos personales, dentro de su grupo de interés económico. Lo anterior en un plazo de **3 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente denuncia.
3. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, 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