



**EXPEDIENTE: 011-01-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 545-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES.** San José a las 08:15 horas del 13 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.** –

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.** e **INTERCOBROS** cuya pretensión es: *“Rectificar datos personales y eliminar datos que no sea única y exclusivamente mi número (sic) de celular y mi correo electrónico, datos de mi lugar de trabajo, así como solicito se condene por daños y perjuicios hacia mi persona”*. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°061-2020 de las 08:57 horas del 12 de febrero de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 27 de febrero de 2020, se acudió a la dirección aportada por la denunciante con el fin de notificar a Intercobros, *“San José, Escazú, Guachipelín, Oficentro Multipark, Edificio Turrubares, 4° piso.”*, sin embargo, en dicha dirección no se logró ubicar al denunciado. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
4. Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley No 8968, mediante resolución N° 072-2020, se previno a la denunciante señalar una dirección física exacta de donde notificar a Intercobros. Dicha resolución se le notificó a la accionante en fecha 06 de marzo de 2020. (Visible a folios 13 y 17 del Expediente Administrativo).
5. Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley No 8968, mediante resolución N°233-2020, se ha archivado el procedimiento en lo que corresponde a Intercobros en razón de que a la fecha en que se emite la citada resolución, no se ha recibido por parte del denunciante la respuesta a la prevención realizada mediante resolución N°072-2020 supra indicada. Se continua el procedimiento en lo que corresponde a GMG Servicios. Dicha resolución de archivo fue notificada a la accionante en fecha 13 de abril de 2020. (Visible a folios 18 y 19 del Expediente Administrativo).
6. Que, cumplido el plazo señalado para el efecto, la empresa denunciada no presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°061-2020 cita supra.
7. 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**

Del examen de los autos, se observa que la entidad denunciada no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica



expresamente: ***“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.”*** Así mismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66, aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, se pueda verificar que los hechos denunciados son ciertos. De esta manera, para, concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. e INTERCOBROS** cuya pretensión es: ***“Rectificar datos personales y eliminar datos que no sea única y exclusivamente mi número (sic) de celular y mi correo electrónico, datos de mi lugar de trabajo, así como solicito se condene por daños y perjuicios hacia mi persona”***. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que se han remitido una serie de mensajes de texto a terceras personas, intentando localizar a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 04 al 07 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio de tienen como hechos no probados.

1. Que el denunciado haya realizado llamadas al lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1].

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la denunciante en su escrito que el denunciado ha llamado a su lugar de trabajo, preguntando por ella a sus compañeros. Señala que el denunciado remite mensajes y realiza insistentes llamadas a sus familiares, por lo que por esta razón se ha comunicado con el denunciado y ha conversado con el encargado de su proceso y le ha indicado que dejen de remitir mensajes a terceros ajenos a la deuda, a lo que le han indicado ***“que eso se hace”***, por lo que supone que GMG Servicios no ***“quiere”*** quitar los datos personales de las terceras personas.

Por su parte, siendo que el denunciado no presentó el informe requerido por esta Agencia, en aplicación de lo indicado en el artículo 25, párrafo primero de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que señala puntualmente: ***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. (subrayado no es del original), sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 25 aplica en el tanto las pruebas que consten dentro del expediente sean suficientes para atribuir algún tipo de responsabilidad al denunciado, revisada que ha sido la prueba con la que se cuenta es claro que no se logra atribuir algún tipo de responsabilidad a GMG Servicios, ya que de los mensajes de texto aportados no se desprende que los mismos hayan sido remitidos por el denunciado en este caso, en este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponde al denunciante la carga de la prueba, o en este caso en concreto si el denunciado pretende desvirtuar los hechos expuestos por la aquí denunciante debe presentar toda documentación que estime pertinente para este fin. Véase además que lo señalado por el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "**Incumbe la carga de la prueba: 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" (Resaltado no es del original). Lo anterior además tiene sustento en resoluciones judiciales, que indican que: (...) *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 dístico, 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). Por otra parte, la Ley General de Administración Pública, señala en los artículos 293 y 298 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.". Y más puntualmente, en la normativa que aplica para los procedimientos de protección de derechos, tenemos que el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales señala indica en el artículo 67 lo siguiente: "*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.*".*

Así las cosas, siendo que la señora [NOMBRE 1] no logra demostrar que GMG Servicios haya cometido las conductas denunciadas lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.



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

**POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16, 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

**1-** Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**

**2-** Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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