



EXPEDIENTE: 125-07-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 550-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:50 horas del 13 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GRUPO MONGE, BUFETE ICOLLECT**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 29 de julio de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **GMG GENTE MÁS GENTE, GRUPO MONGE, VERDUGO, BUFETE ICOLLECT** y el **LICENCIADO [NOMBRE 2]** cuya pretensión es: “1-Declarar con lugar este reclamo. 2- Condenar a Gente más gente, Grupo monge (sic), el verdugo al pago de los daños y los perjuicios ocasionados (sic) con su actuar(...) 3- Rectificar de inmediato toda llamada, mensajes de texto, acoso telefónico, vocabulario peyorativo. (...)”. (Visible a folios 01 al 26 del Expediente Administrativo).
- 2- Que, de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **484-2020**, de las 08:40 horas del 21 de setiembre de 2020 se previno a la denunciante individualizar las acciones eventualmente sancionables a cada una de las partes denunciadas, demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que se han realizado llamadas y aportar una dirección física exacta de cada uno de los denunciados. Dicha resolución se le notificó a la denunciante en fecha 23 de setiembre de 2020. (Visible a folios 27 y 28 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 06 de diciembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presenta un documento con el que cumple parcialmente con lo prevenido mediante resolución N°**484-2020** supra indicada. (Visible a folios 29 al 32 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**679-2020**, de las 09:03 horas del 14 de diciembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Grupo Monge e Icollect, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se le notificó a Grupo Monge en fecha 20 de enero de 2021 y a Icollect en fecha 16 de febrero de 2021. (Visible a folios 33, 35 y 36 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 25 de enero de 2021, el señor **[NOMBRE 3]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Grupo Monge contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**679-2020** supra indicada. (Visible a folios 37 al 48 del Expediente Administrativo).
- 6- Que transcurrido el plazo otorgado **BUFETE ICOLLECT** no presentó el informe requerido mediante la resolución N°**679-2020** supra indicada.
- 7- Que mediante resolución N°**043-2021**, de las 10:20 horas del 02 de febrero de 2021, se archiva el presente procedimiento en lo que corresponde al Licenciado **[NOMBRE 2]**. Esto en razón de que no se dio cumplimiento a lo establecido mediante resolución N°**484-2020**, supra indicada. Dicha resolución fue debidamente notificada a la accionante en fecha 11 de febrero de 2021. (Visible a folios 049 y 050 del Expediente Administrativo).
- 8- 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 Bufete Icollect 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 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 29 de julio de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG GENTE MÁS GENTE, GRUPO MOGE, VERDUGO, BUFETE ICOLLECT y el LICENCIADO ANDREY CAMPOS VALERIO** cuya pretensión es: ***“1-Declarar con lugar este reclamo. 2- Condenar a Gente más gente, Grupo monge (sic), el verdugo al pago de los daños y los perjuicios ocasionados (sic) con su actuar(...) 3-Rectificar de inmediato toda llamada, mensajes de texto, acoso telefónico, vocabulario peyorativo. (...)”***. (Visible a folios 01 al 26 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el número telefónico, pertenece a la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 31 del Expediente Administrativo).
- 3- Que los números, no corresponden a Grupo Monge. (Visible a folio 37 del Expediente Administrativo).
- 4- Que Grupo Monge no se ha comunicado con la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 37 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que la señora [NOMBRE 1] haya recibido llamadas telefónicas en razón de la deuda de un tercero.



2- Que los mensajes que la señora [NOMBRE 1] aporta como prueba hayan sido remitidos al número telefónico a nombre de la misma.

III. CUESTIONES PREVIAS: Que de conformidad con el artículo 24 de Ley N°8968 y el artículo 58 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, que una base de datos pública o privada, o bien una persona física actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa. Se tiene que mediante resolución N° 484-2020, de las 08:40 horas del 21 de setiembre de 2020 se previno a la señora [NOMBRE 1] que individualizara las acciones eventualmente sancionables de cada uno de los denunciados siendo estos Grupo Monge, Verdugo, Bufete Icollect, Gente más Gente y el Licenciado [NOMBRE 2], además de aportar una dirección física de cada una de las partes denunciadas con el fin de realizar la respectiva notificación de la resolución de Admisibilidad y Traslado de Cargos en el momento procesal oportuno. Para dicho cumplimiento se otorgó un plazo de diez días hábiles de conformidad con el artículo 62 del Reglamento a la Ley No.8968 que indica: *“Artículo 62. Subsanación, admisibilidad y archivo. La Agencia podrá prevenir al titular para que en el plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, aclare y precise la información o documentación presentada, bajo la pena de inadmisibilidad de la denuncia y su consecuente archivo.”*. En fecha 06 de diciembre de 2020, la señora [NOMBRE 1] presenta un documento con el que cumple parcialmente con lo prevenido, siendo que solamente se refiere en su escrito a Grupo Monge e Icollect, sin cumplir con lo solicitado mediante la resolución N°484-2020, para Gente más Gente, el Lic. [NOMBRE 2] y el Verdugo quedando incompleto lo solicitado. Mediante resolución N°484-2020, se archiva la denuncia en lo que corresponde al Lic. [NOMBRE 2], de igual forma en base al artículo 62 supra indicado, sin embargo, no se realizó el archivo en lo que corresponde a Gente más Gente y el Verdugo por el incumplimiento a lo prevenido. Así las cosas, siendo que a la fecha del dictado de la presente resolución no se ha recibido el cumplimiento a lo prevenido para continuar el presente procedimiento en contra de Gente más Gente y el Verdugo, y fundamentado en el artículo 62, donde se menciona expresamente *“(…)podrá prevenir al titular para que en el plazo de diez días hábiles a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, aclare y precise la información o documentación presentada, bajo la pena de inadmisibilidad de la denuncia”* es que se declara inadmisibile la denuncia en contra Gente más Gente y el Verdugo y se ordena el archivo del conocimiento de la denuncia en lo que a ellos corresponde.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1] en su escrito que ha recibido llamadas telefónicas constantes de los denunciados, en razón de la deuda de un tercero.

Manifiesta Grupo Monge (GMG Servicios Costa Rica S.A.) en su informe que los números telefónicos que indica la denunciante le realizan contactos no corresponden a su representada, así mismo señala que en ningún momento, a la hora de presentación de la denuncia, ha contactado a la misma en razón de una gestión de cobro. Manifiesta que, por esa razón, los mensajes de texto aportados como prueba no fueron remitidos por su representada. Expone que las personas que menciona la señora [NOMBRE 1] no son colaboradores de Grupo Monge. Indica que no tiene



registro de alguna solicitud de cese de comunicaciones por parte de la denunciante, ya sea de forma escrita o verbal, además de que no se aporta prueba de esto; y concluye indicando que rechaza la prueba de los autos por cuanto no tiene ninguna relación con su representada.

Una vez concluido el análisis del expediente, se desprende del mismo que la prueba aportada no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a los denunciados, si bien es cierto se han aportado varias copias con mensajes de texto donde se menciona que se realiza gestión de cobro a terceras personas, no es claro si los mensajes han sido recibidos por la señora [NOMBRE 1] a su número de teléfono personal o bien si han sido remitidos a otras personas ajenas al presente procedimiento, además que de la misma prueba no se desprende quien es el emisor de los mensajes de texto ya que no consta si los mismos son emitidos por Grupo Monge o Icollect, y no puede esta Agencia presumir quien es el remitente de los mismos. Por lo que se le apercibe a la señora [NOMBRE 1] que quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester 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 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.”** (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente 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.”** (Resaltado no es del original). **“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.”** (Resaltado no es del original). Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: **“41.1 Carga de la prueba. 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 impositivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”**. (Lo resaltado no es del original). Por lo anteriormente expuesto, no quedan demostrados los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1].

La Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales, Ley N° 8968, y su reglamento, establecen el derecho a la Autodeterminación Informativa, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: **“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa: Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando**



que se propicien acciones discriminatorias.” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”* (Subrayado y resaltado no es de los originales). Nótese que la normativa es clara en señalar que la Ley N° 8968 aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del autorizado por el titular de los mismos, analizados los autos y siendo que no existe prueba suficiente que logre atribuir algún tipo de responsabilidad a alguna de las partes denunciadas, no es posible para esta Agencia determinar de forma irrefutable que se ha dado un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante.

Por otro lado, señala Grupo Monge que no consta en sus registros que la señora [NOMBRE 1] haya realizado algún tipo de diligencia directamente en sus oficinas o tiendas tendiente a reclamar por sus derechos, a lo que se le indica a los mismos que la Ley No.8968 no señala la obligatoriedad de acudir en primera instancia a la entidad a ejercer sus derechos previo a la interposición de la denuncia, sino más bien es una facultad que posee el interesado sin ser la misma de carácter forzoso, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25 de la Ley No.8968.

En otro orden de ideas en vista de que el informe que ha sido rendido por Grupo Monge tiene carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 8968 el cual 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.”* Resaltado no es del original. Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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.”* Resaltado no es del original, se tiene que los hechos ahí consignados son reales y por lo tanto se parte del entendido de los números, no corresponden a Grupo Monge y que Grupo Monge no se ha comunicado con la señora [NOMBRE 1].

Así las cosas, siendo que se carece de prueba suficiente para demostrar que ha existido un mal uso de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] por parte de alguno de los denunciados, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento.



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

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 25, 26 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GRUPO MONGE, BUFETE ICOLLECT.**
- 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