



EXPEDIENTE: 164-09-2019-DEN

RESOLUCION N° 596-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:35 horas del 01 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.** (en adelante **GMG**).

RESULTANDO

1. Que mediante formulario presentado ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, en fecha 23 de julio de 2019, el cual fue trasladado a esta Agencia en fecha 04 de setiembre de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, en la cual alega que la entidad denunciada realizó gestiones de cobro de la deuda de un familiar, y que ha solicitado la exclusión de sus datos personales sin obtener resultado alguno. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **394-2019** de las 08:20 horas del 27 de setiembre de 2019, se previene al denunciante aportar documento idóneo que demuestre la titularidad del número telefónico al que presuntamente han realizado la gestión de cobro y además aportar dirección física exacta para notificar a la entidad denunciada. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 25 de octubre de 2019, se recibe respuesta del señor (**NOMBRE 1**), con la documentación de subsane requerida en la citada resolución. (Visible a folios 08 al 10 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **171-2020** de las 11:30 horas del 18 de marzo de 2020, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos y se ordena el traslado de cargos a la empresa 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).
5. Que en fecha 20 de noviembre de 2020, se recibe en tiempo y forma, correo electrónico con el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Vicepresidente con facultades de Apoderado Generalísimo de GMG. (Visible a folios 14 al 25 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 el señor (**NOMBRE 1**), es el titular del número telefónico (**CELULAR 1**). (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
2. Que se contactó al señor (**NOMBRE 1**) para hacer gestión de cobro de una deuda a nombre de (**NOMBRE 3**) por parte de una empresa identificada como “JDS”. (Visible a folio 05 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 teléfono (**CELULAR 2**) y (**NÚMERO 1**) pertenezcan a GMG.
2. Que los mensajes de texto recibidos por el denunciante, realizando gestiones de cobro de un tercero, hayan sido enviados por la entidad denunciada.
3. Que el denunciante haya solicitado la eliminación o supresión de sus datos personales ante la entidad denunciada.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, lo siguiente: “(...) *TRAS RECIBIR VARIOS MENSAJES COBRANDO DEUDAS DE UN FAMILIAR ME HE COMUNICADO CON EL BUFETE DE LA MARCA, CON LOS ENCARGADOS DE COBRO DE MONGE Y EL ACOSO CONTINÚA, MENCIONANDO LO ADEUDADO A MI FAMILIAR, TRÁMITE DE COBROS Y MÁS, HE TRATADO DE PEDIR LA EXCLUSIÓN DE MIS DATOS SIN RESULTADO ALGUNO. (...)*”. Por su parte, la entidad denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Vicepresidente con facultades de Apoderado Generalísimo de GMG, señala en el informe presentado, lo siguiente: “(...) *1. No es un hecho que concierne a mi representada, por obligación legal lo rechazo. Los números telefónicos (CELULAR 2) y (NÚMERO 1) no corresponden a números telefónicos de dominio de mi representada. Mi representada no se ha comunicado ni enviado comunicación alguna al denunciante. Ninguno de los mensajes referidos, si es que son ciertos, fueron confeccionados o enviados por mi representada. 2. Las capturas de pantalla de los mensajes recibidos, si es que son ciertos, no fueron realizados por mi representada, como bien lo indica la (sic) denunciante y se muestra en la prueba aportada, fueron llevados a cabo por una agencia llamada “JDS”. 3. Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por la (sic) denunciante, pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada. (...)*”. Por tal motivo, solicita se rechace en todos sus extremos la presente denuncia.

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, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, que en lo que nos interesa, indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, 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), siendo así, no resulta procedente conocer ni resolver si existió una situación de acoso, por lo que, de así 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.

Conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, el señor (**NOMBRE 1**), es el titular del número telefónico (**CELULAR 1**), y que se le contactó para hacer gestión de cobro de una deuda a nombre de (**NOMBRE 3**), por parte de una empresa identificada como "JDS". No obstante, no se logra demostrar que los números de teléfono (**CELULAR 2**) y (**NÚMERO 1**) pertenezcan a GMG, ni que los mensajes de texto recibidos por el denunciante, realizando gestiones de cobro de un tercero, hayan sido enviados por la entidad denunciada. Por otra parte, tampoco se comprueba que el denunciante haya solicitado la eliminación o supresión de sus datos personales ante la denunciada. Sobre estos aspectos, se advierte al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos. Al respecto, el Reglamento a la citada Ley 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 subrayado no corresponde al original). Así también, 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 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.**". "**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.**". Siendo así, y conforme a todo lo expuesto supra, es deber de esta Agencia, declarar sin lugar la denuncia interpuesta, dado que el denunciante no aporta prueba idónea y suficiente que demuestre que haya existido un mal uso de sus datos personales por parte de GMG.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:



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



1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**
2. 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.** -

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