



**EXPEDIENTE: 044-03-2021-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 265-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 09:00 horas del 17 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **IMPORTADORA MONGE**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 19 de febrero de 2021, suscrito por la señora [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **IMPORTADORA MONGE** cuya pretensión es: *“Solicito su colaboración toda vez que no hay forma que una persona en esa empresa me de (sic) una respuesta sobre el pago efectuado por mi persona el año pasado y siguen efectuando cobros a la suscrita y no emiten carta de descargo”*. (Visible a folios 01 al 07 del expediente administrativo).
- 2- Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **605-2021** de las 12:44 horas del 08 de diciembre de 2021, se previno a la denunciante aclarar si la parte denunciada es GMG Servicios S.A. o bien Grupo Monge (Importadora Monge), si su denuncia es contra ambos aclarar cuales hechos corresponden a cada empresa y aportar prueba suficiente que demuestre su decir ante los hechos denunciados. Dicha resolución se notificó a la accionante el 13 de diciembre de 2021. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 23 de diciembre de 2021, la denunciante remitió una serie de documentación con la cual cumple efectivamente con lo prevenido mediante resolución N°**605-2021** supra indicada. (Visible a folios 10 al 22 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante resolución N°**010-2022** de las 12:45 horas del 18 de enero de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Importadora Monge, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notifica al denunciado en fecha 03 de marzo de 2022. (Visible a folios 23 y 25 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 08 de marzo de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado especial judicial de GMG Servicios Costa Rica S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**010-2022** supra indicada. (Visible a folios 26 al 40 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
  - 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 19 de febrero de 2021, suscrito por la señora [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **IMPORTADORA MONGE** cuya pretensión es: *“Solicito su colaboración toda vez que no hay forma que una persona en esa empresa me de (sic) una respuesta sobre el pago efectuado por mi*



*persona el año pasado y siguen efectuando cobros a la suscrita y no emiten carta de descargo”.* (Visible a folios 01 al 07 del expediente administrativo).

- 2- Que la señora [NOMBRE 1] mantuvo una deuda con Importadora Monge. (Visible a folios 05 y 27 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la deuda mencionada fue cancelada por la señora [NOMBRE 1] en fecha 14 de marzo de 2020. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
- 4- Que Importadora Monge ha rectificado los datos personales de la señora [NOMBRE 1] en su base de datos. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).
- 5- Que Importadora Monge ha expedido la carta de descargo correspondiente. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de interés dentro del presente procedimiento.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la denunciante que efectuó el pago de su deuda en fecha 04 de marzo de 2020, esto por el total de la suma adeudada. Señala que esta empresa, a pesar de haber realizado el pago correspondiente, no ha cesado en su gestión de cobro. Por lo que la señora [NOMBRE 1] procede a solicitar vía WhatsApp una solución a su problema, a lo que le indican que debe solicitar una carta de descargo ya que efectivamente su deuda se encuentra cancelada, indica que al solicitar dicha carta personalmente en Importadora Monge, le indican nuevamente que aún debe cancelar su deuda, por lo que solicita una respuesta sobre el pago efectuado por su persona el año anterior.

Por su parte indica el denunciado mediante su informe que, debido a un error de sistema, no se aplicó un descuento, lo que provocó que la cuenta mostrara un saldo pendiente, sin embargo, manifiesta que se han realizado las actuaciones correspondientes y la cuenta de la señora [NOMBRE 1] aparece con saldo en cero, y que han procedido a comunicarse con la denunciante para el envío de la carta de descargo que evidencia que la cuenta se encuentra cancelada.

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, actualizadas, complementadas o suprimidas, 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 No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales aplica en el caso de que los datos estén siendo empleados para un fin distinto del que legítimamente puede cumplir, ya que al haber cancelado la denunciante la deuda correspondiente los datos personales de la misma habrán perdido calidad, lo que violenta lo señalado mediante el artículo 6 de la Ley No.8968, el cual regula el Principio de Calidad de la Información: **“ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información: Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. 1.-Actualidad: Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. 2. Veracidad: Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3. Exactitud: Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 4. Adecuación al fin: Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”** Por lo tanto, siendo que la deuda fue cancelada, mantener los datos personales resulta improcedente ya que los mismos han dejado de ser actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados inicialmente, por lo que debe la empresa denunciada abstenerse de contactar a la señora [NOMBRE 1] para realizar gestión de cobro, ya que la relación contractual inicial por la que fueron recolectados y almacenados ha concluido. Así las cosas y visto lo anterior, es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, acoger la denuncia interpuesta por la señora [NOMBRE 1], sin embargo, siendo que debe tenerse como hecho probado que Importadora Monge ha rectificado los datos personales del denunciante, además que ha expedido la carta de descargo correspondiente, esto en razón de que el informe rendido por el denunciante 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 allí consignados son reales y por lo tanto se tiene por satisfecha la pretensión de la denunciante. Por todo lo anteriormente expuesto se declara con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

### POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **IMPORTADORA MONGE**, teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.
- 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. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora