



**EXPEDIENTE: 136-07-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 441-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:00 horas del 22 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (GMG)**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 31 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **GMG**, en la cual alega, en resumen, que la entidad denunciada ha enviado correos electrónicos a compañeros de su trabajo, remitiendo información personal y haciendo gestión de cobro de una deuda a su nombre. (Visible a folios 01 al 41 y del 45 al 52 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **365-2021** de las 08:50 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la denunciante adecuar los hechos de su denuncia, para que indique expresamente el mal uso de sus datos personales, ajustar sus pretensiones conforme a la ley, indicar expresamente el número de teléfono al que le han realizado llamadas o enviado mensajes de texto por parte de la denunciada, así como demostrar mediante documento idóneo que es la titular del medio al que están enviando mensajes y haciendo llamadas, así como el de los terceros interesados, tal como recibo de pago de teléfono o comprobante de la compañía que presta el servicio. Dicha resolución fue notificada en fecha 16 de setiembre de 2021. (Visible a folios 43 y 44 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 05 de octubre de 2021, la denunciante presenta la documentación solicitada en la resolución antes dicha. (Visible a folios 45 al 52 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **516-2021** de las 14:30 horas del 18 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **GMG**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se intentó notificar en dos ocasiones sin obtener resultado, según consta en actas de notificación visibles en el expediente, sin embargo, fue notificada a la denunciada en fecha 03 de marzo de 2022. (Visible a folios 53 al 58 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 08 de marzo de 2022, se remite, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Especial de **GMG**. (Visible a folios 59 al 72 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:** Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que la señora (**NOMBRE 1**), tiene una deuda pendiente de pago con la entidad denunciada. (Visible a folios 27 y 60 frente y vuelto del Expediente Administrativo).



2. Que en fecha 01 de julio de 2021, se envió correo electrónico de la dirección ([CORREO 1](#)), con copia a la dirección ([CORREO 2](#)) a la cuenta ([CORREO 3](#)) con datos del proceso de cobro de la deuda de la denunciante. (Visible a folios 32 al 34 y del 49 al 51 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 05 de julio de 2021, se envió correo electrónico de la dirección ([CORREO 4](#)) a la dirección ([CORREO 5](#)) con datos del proceso de cobro de la deuda de la denunciante. (Visible a folios 32 al 34 y 50 del Expediente Administrativo).
4. Que un personero de GMG envió varios mensajes de texto a la denunciante, haciendo gestión de cobro de su deuda. (Visible a folios 35 al 40 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como no demostrados los siguientes hechos:

1. Que la entidad denunciada haya realizado llamadas o haya enviado mensajes de texto a terceros, haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante.
2. Quiénes son los titulares los números de teléfono (**CELULAR 1**), (**CELULAR 2**) y (**TELEFONO 1**).
3. Que la denunciante haya presentado solicitud de supresión de datos personales ante GMG.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa **GMG**, lo siguiente: “(...) c) *En mayo del 2017 adquirí una Motocicleta Placa No. MOT. (PLACA 1), a solicitud en ese momento de quién era mi esposo (estamos Separados de Hecho), ya que él la requería para trabajar y por ende dar sustento a la familia. d) En el año 2019 que me llaman de la Empresa de cobro GESEL, y me indicaron que se dejó de pagar el bien adquirido a Importadora Monge y que antes de llevar esto a Cobro Judicial, me solicitaban hacer un arreglo de pago. e) Después de la llamada del año 2019, ahora la Empresa GMG SERVICIO COSTA RICA S.A. envían un correo electrónico a la Jefa de Recursos Humanos de la Empresa donde laboro, enviado por ([CORREO 1](#)), e indican: NOTIFICACIÓN PRE-LEGAL (NOMBRE 1), aquí ya terceras personas que no tienen nada que ver con este asunto se den cuenta de la situación. f) Al no abrirse el adjunto, la Jefe de Recursos Humanos se los indica por el mismo correo electrónico para poder comunicarme. g) Ese mismo día responden el correo electrónico y dan más detalles a una tercer persona de un asunto que es totalmente aparte de mis labores e indica “por este medio le hago llegar el documento que agradezco se le entregue a su colaborador (NOMBRE 1), el fin de la misma es darle por enterado de que su cuenta posee un proceso a (sic) Judicial y que para esta ocasión necesito que él se comunique para informarle que se procede, como se indica amparados en la Ley 9342 del Código Procesal Civil, con el Trámite de Embargo salarial más los costos del Proceso Legal, ya que se le estaría brindando el tiempo estipulado por ley para para (sic) conciliar ya que de nuestra parte intentamos ayudarle al caballero a solucionar el proceso antes de llegar a la (sic) instancias legales.” Esto en negrita no es del original, pero lo indico como parte de los abusos e intimidación que hace esta empresa. h) El documento adjunto del correo dice textualmente: “...se comunique con el Departamento de Procesos Especiales esto a un acto fraudulento de un contrato adinerado en su contra.”, situación que no solo es conocida por la jefe de Recursos Humanos sino por mi Jefa Inmediata y dan a indicar que estoy en un acto fraudulento. i) El día 7 de julio la empresa GMB (sic) SERVICIO COSTA RICA S.A., vuelve a remitir a la Jefa de Recursos Humanos nuevamente el mismo correo con el mismo adjunto. Este le fue remitido a mi Jefa inmediata por la Jefa de Recursos Humanos,*



quién es la Gerente de Puntos de Venta, y me lo envía a mi WhatsApp, aquí **otra tercera persona** se da cuenta de una situación en la cual no tiene nada que ver. j) Además, lo vuelve a remitir al correo electrónico de la Tienda en Terramall. k) El 31 de agosto de los corrientes, tuve que ir a otra Tienda en Desamparados, para hacer unas vacaciones, la compañera de la Tienda en Terramall recibió una llamada (Teléfono de la Tienda en Terramall) y le indican que es de la empresa llamada **Monge Arreglos Proceso Judicial** que le dé el mensaje a mi persona del Cobro indicado, donde otra tercera persona se da cuenta de la misma situación. (...).” En virtud de lo anterior, solicita expresamente en sus pretensiones: “(...) a) Se apliquen de los siguientes Artículos: Artículo 3. Garantías Efectivas, Ampararme al Artículo 16. Atribuciones, Artículo 24. Denuncias. De lo indicado en la denuncia y estudiado el caso de ser necesario se aplique el Artículo 25. Trámite de Denuncias. Artículo 27. Procedimiento Sancionatorio y se consideren los Artículos 28. Sanciones y Artículo 30. Faltas Graves. b) Se considere un arreglo acorde con mi situación socio-económica en estos momentos. Esto dependiendo del resultado de la Denuncia la cual realmente me ha afectado y violentado mis Derechos a la Protección de Datos de acuerdo a la Ley 8968. c) Se considere la aplicación dentro de la Ley 8968 o leyes concordantes, que las Terceras Personas que se dieron cuenta son la Jefatura de Recursos Humanos y la gerente de puntos de venta, quién es mi jefa inmediata lo cual están poniendo en juegos mi situación laboral. d) Se tome de acuerdo a la ley indica todo el estrés la tensión un paseo es por este asunto que me han afectado en todo sentido. (...)”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Especial Judicial de GMG Servicios Costa Rica S.A., indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) 1. La señora (**NOMBRE 1**) adeuda a mi representada la suma de ¢1.159.684,57 (un millón ciento cincuenta y nueve mil seiscientos ochenta y cuatro colones con cincuenta y siete céntimos). 2. Si ya mi representada no ha realizado gestiones de cobro a la señora (**NOMBRE 1**). Ya los números telefónicos (**TELÉFONO 2**) y (**CELULAR 3**) no son de dominio de mi representada. Mi representada no se ha comunicado ni ha enviado comunicación alguna al denunciante. Ninguno de los mensajes referidos, sí es que son ciertos, fueron confeccionados o enviados por mi representada. 3. Las capturas de pantalla de los mensajes recibidos, sí es que son ciertos, no fueron realizados por mi representada. Como bien lo indica la denunciante en los hechos, y se muestra en la prueba aportada, fueron llevados a cabo por un buró en apariencia llamada Asesorías Legales Costa Rica y Consorcio Jurídico Gesel. 4. Las personas (**NOMBRE 3**) y (**NOMBRE 4**), NO son empleados de mi representada, desconocemos si los mensajes que se indica se recibieron, realmente sean ciertas -ya que no aporta prueba de las mismas-, pero es claro que no fueron con mi representada ya que como indica la propia denunciante, fueron parte de Asesorías Legales Costa Rica y Consorcio Jurídico Gesel. 5. No cabe la mención de lo indicado por la Sala Constitucional por cuanto la sentencia es clara que se refiere a llamadas para cobro de una deuda ajena y no al deudor directo. Como se indicó, la señora (**NOMBRE 1**) adeuda a mi representada la suma de ¢1.159.684,57 (un millón ciento cincuenta y nueve mil seiscientos ochenta y cuatro colones con cincuenta y siete céntimos), un hecho que ella misma reconoce. Según se desprende de las capturas de pantalla y correos aportados -y no estoy aceptando ningún hecho sino solo lo enunció con fines argumentativos-, a la señora (**NOMBRE 1**) no se le está cobrando la deuda de un tercero, si no la suya propia. 6. GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A. no tiene registro de alguna solicitud de cese de comunicaciones por parte del denunciante, no se aporta prueba ya sea escrita de haber acudido a mi representada con dicha solicitud, tampoco consta que haya hablado realmente con personero de mi representada -no constan nombres, fechas, recibidos- a través de los locales comerciales en forma personal, o bien, por medio de carta. 7. Finalmente, impugnó la



*totalidad de los documentos aportados por la denunciante pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada y por no poder confirmarse su autenticidad. (...)”*. Por tal motivo, solicita se rechace la denuncia en todos sus extremos.

Es importante aclarar a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá 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), por lo que no resulta procedente conocer, valorar, ni determinar si ha existido algún tipo de acoso, amenazas o intimidación por parte de la denunciada con relación a su deuda, así como tampoco resolver sobre temas relacionados con arreglos de pago, ni sobre el reconocimiento de daños y perjuicios. De considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre estos asuntos. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas a los autos, se logra demostrar que la señora (**NOMBRE 1**), tiene una deuda pendiente de pago con la entidad denunciada, tal como se observa en el detalle de amortización aportado por la denunciante que rola al folio 27, así como en lo manifestado por la misma denunciada en su informe. Asimismo, se comprueba que efectivamente en fecha 01 de julio de 2021, se envió un correo electrónico de la dirección ([CORREO 1](#)), con copia a la dirección ([CORREO 2](#)) a la cuenta ([CORREO 3](#)) con datos del proceso de cobro de la deuda de la denunciante, tal y como consta a folios 32 al 34 y del 49 al 51. Además, se observa que en fecha 05 de julio de 2021, se envió un correo electrónico de la dirección ([CORREO 4](#)) a la dirección ([CORREO 5](#)) con datos del proceso de cobro de la deuda de la denunciante, a raíz del correo enviado por la entidad denunciada, según consta en documentos que rolan a folios 32 al 34 y 50. Por otra parte, no se logra demostrar que la entidad denunciada haya realizado llamadas o haya enviado mensajes de texto a terceros, haciendo gestión de cobro de la deuda de la denunciante, ni quiénes son los titulares los números de teléfono (**CELULAR 1**), (**CELULAR 2**) y (**TELÉFONO 1**). Tampoco se comprueba que la denunciante haya presentado solicitud de supresión de datos personales ante GMG. No obstante, lo anterior, se tiene por demostrado que efectivamente existió comunicación al lugar de trabajo de la denunciante, **en donde se les informa a compañeros de trabajo de la denunciante sobre el proceso de cobro de la deuda en cuestión**. Nótese que en el correo visible al folio 33 del expediente, se indica expresamente lo siguiente: *“(...) Estimado encargado, basándose en la Ley RAC 7727 brindando un proceso de mediación sobre el trámite legal, por este medio le hago llegar el documento que agradezco se le entregue a su colaborador (**NOMBRE 1**), el fin de la misma es darle por enterado de que su cuenta posee proceso Judicial (...)”*.



En este sentido, es importante reiterar, como en otras ocasiones se le ha indicado a esta empresa que, dicha actuación violenta el principio de autodeterminación informativa, particularmente lo referente al **Principio de Adecuación al Fin**, que señala el artículo 6, apartado 4 de la Ley No. 8968, que reza: “**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*”, así como del **Principio de consentimiento informado**, que se expone en el artículo 5 de dicho cuerpo normativo. Lo anterior, por cuanto la acción de contactar a terceras personas, ya sean familiares, vecinos, conocidos, lugar de trabajo, etc., para hacer gestión de cobro de una deuda de un deudor, sólo se puede entender lícita y apegada a ley, en el tanto, se realice únicamente a los medios de contacto personales del deudor o bien contando con el consentimiento informado de la titular de ese dato, bajo los términos de la Ley No. 8968. Debe quedarle claro a la entidad denunciada que, al establecerse relaciones crediticias, los datos personales que corresponde aportar a los deudores o clientes, y por ende utilizar por parte de esa empresa para hacer gestión de cobro, **son sus números telefónicos (habitación y celular), correo electrónico de uso personal**, únicos medios adecuados para la realización de la gestión de cobro, no así, contactar a terceros, lugar de trabajo o familiares, los cuales no pueden ser contactados para ese tipo de gestión, sino se cuenta con el debido consentimiento de los titulares de esos datos personales, y la práctica de **hacer gestión de cobro ante terceros, es una acción contraria a la Ley N° 8968**.

Es importante realizar algunas observaciones a la entidad denunciada, con relación a algunos de los argumentos esgrimidos en su informe, con respecto a la **informalidad o veracidad de la prueba**: se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la denunciante, al amparo del Principio de Informalismo, que rige los procedimientos sumarísimos, además, el artículo 68 del Reglamento a la Ley No. 8968, señala en cuanto a los medios de prueba 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. (...)*”; tal y como puede observarse, el citado cuerpo normativo no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como por ejemplo, que deba ser copia certificada o autenticada; lo anterior cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que implica el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad que rige los procedimientos administrativos, que se encuentra expresamente regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “(...) **Artículo 224.-** *Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.(...)*”. Sobre este tema, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) *El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá*



conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978. (...)" (Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros el voto No. 2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Con relación a este mismo tema de la prueba, se pronuncia el Código Procesal Civil, en sus artículos 45.1 y 45.2, que a la letra disponen: "**ARTÍCULO 45.- Prueba documental 45.1 Presunción de autenticidad, validez y eficacia de los documentos.** Los documentos públicos y los privados admitidos, tácita o expresamente, se presumen auténticos y válidos mientras no se pruebe lo contrario. Los documentos recibidos o conservados por medios tecnológicos y los que los despachos judiciales emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios gozarán de la validez y eficacia del documento físico original, siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación, así como el cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley. **45.2 Documentos públicos.** Documentos públicos son todos aquellos redactados o extendidos por funcionarios públicos, según las formas requeridas y dentro del límite de sus atribuciones y los calificados con ese carácter por la ley. También, tendrán esa naturaleza los otorgados en el extranjero con ese carácter en virtud de tratados, convenios internacionales o el derecho internacional. A falta de norma escrita, tales documentos deben cumplir los requisitos del ordenamiento jurídico donde se hayan otorgado. El documento otorgado por las partes ante un notario hace fe, no solo de la existencia de la convención o disposición para la cual ha sido otorgado, sino aun de los hechos o actos jurídicos anteriores que se relatan en él, en los términos simplemente enunciativos, con tal de que la enunciación se enlace directamente con la convención o disposición principal. Las reproducciones de los documentos tendrán la eficacia probatoria de estos, si el funcionario autorizante certifica la razón de ser copias fieles de los originales. La misma eficacia tendrán las copias simples, cuya autenticidad no haya sido impugnada oportunamente." Este tema ha sido ampliamente explicado, razón por la cual no resulta de recibo que la empresa se siga manifestando en ese mismo sentido, pues para esta instancia, este tema está bastamente desarrollado y resuelto. Asimismo, tal y como es del conocimiento de GMG, esta Agencia ha conocido y resuelto sobre reiteradas denuncias presentadas por los ciudadanos contra esa misma empresa, por este mismo tipo de actuaciones contrarias a la Ley No. 8968, tal y como ha sido declarado mediante distintas resoluciones emitidas por esta Agencia, en las cuales, además, se ha comprobado que las empresas Asesorías Legales Costa Rica y Consorcio Jurídico Gesel, realizan gestiones de cobro de deudas a nombre y por cuenta de Importadora Monge, razón por la cual, esto no obsta, para que esa entidad también como corresponsables del tratamiento de personales, cumplan con todos los preceptos y principios establecidos en dicho cuerpo normativo, a fin de garantizar a los ciudadanos, el uso y tratamiento adecuado de sus datos personales y la protección de sus derechos fundamentales. Además, es deber de todo responsable del tratamiento de datos personales, la creación de los respectivos protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad, más si se toma en cuenta que la Ley N° 8968 fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta desde el 05 de setiembre de 2011, y en octubre de 2012, se publica el reglamento a la misma, siendo desde su entrada en vigencia referentes a la protección de los datos personales de los habitantes, surgiendo con las normas, la obligación de los responsables de las bases de datos



personales, la creación los respetivos protocolos de actuación y medidas de seguridad, necesarios para el debido cumplimiento del derecho fundamental de autodeterminación informativa de los ciudadanos, así como la actualización de los mismos cada vez que sea necesario.

Finalmente, se prueba que un personero de GMG, de nombre “(NOMBRE 5)”, quien se identifica como asesora jurídica de Arreglos Express Grupo Monge, envió varios mensajes de texto a la denunciante, haciendo gestión de cobro de su deuda (folios 35 al 40). No obstante, se aclara que la 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, en el sentido de que los mismos sean resguardados y tratados, según el fin para el cual fueron recabados, todo esto regulado 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.**” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al 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.**” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). 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, por lo tanto, que la empresa denunciada realice las gestiones cobratorias únicamente a la deudora, no sería de aplicación la citada normativa, caso contrario, tal y como se señaló supra, sí aplicaría en el caso de que se contacte a terceras personas que no tienen relación alguna con la deuda. Además, es menester reiterar que, dicha normativa no contempla dentro de su ámbito de aplicación las llamadas constantes al titular de la deuda, ya que al acreedor le asiste el derecho al cobro de la misma. Por todo lo anteriormente expuesto, se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, y se ordena a la entidad denunciada, proceder con la supresión inmediata de los datos del lugar de trabajo y de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante. Asimismo, se insta nuevamente a dicha empresa, a abstenerse de incurrir en conductas como las analizadas en este caso, contrarias a la precitada ley. 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.

## POR TANTO

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



- 1- Se declara **PARCIALMENTE CON LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**
- 2- Se ordena a la entidad denunciada, proceder con la supresión inmediata de los datos del lugar de trabajo y de terceros no relacionados con la deuda de la denunciante, lo cual deberá ser notificado, tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, caso contrario se procederá con la apertura del procedimiento sancionatorio, para lo correspondiente, de conformidad con los artículos 27, siguientes y concordantes de la Ley No. 8968.
- 3- Asimismo, se insta nuevamente a dicha empresa abstenerse de incurrir en conductas como las analizadas en este caso, contrarias a la ley.
- 4- Contra la presente resolución, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados 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*

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García