



EXPEDIENTE: 137-08-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 530-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:30 horas del 29 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GRUPO MONGE**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de agosto de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE** donde ha indicado que la empresa denunciada ha contactado a terceras personas en razón de una deuda y cuya pretensión es: “(...)Que se deje de mandar mensajes de texto (...) a terceras personas que no están involucradas en el proceso de cobro. (...)”. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°453-2020, de las 07:55 horas del 25 de agosto de 2020, se le previno al denunciante indicar de forma clara y precisa, cuáles son sus pretensiones de conformidad con la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 28 de agosto de 2020. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 03 de setiembre de 2020, el señor [NOMBRE 1] remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°453-2020 supra indicada. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°477-2020 de las 11:40 horas del 04 de setiembre de 2020 se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó en fecha 17 de noviembre de 2020. (Visible a folio 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 07 de julio de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado de GMG Comercial Costa Rica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°477-2020 supra indicada. (Visible a folios 15 al 31 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

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 11 de agosto de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE** donde ha indicado que la empresa denunciada ha contactado a terceras personas en razón de una deuda y cuya pretensión es: “(...)Que se deje de mandar mensajes de texto (...) a terceras personas que no están



involucradas en el proceso de cobro. (...)". (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).

- 2- Que a la fecha de la interposición de la denuncia el señor [NOMBRE 1] poseía una deuda activa con Grupo Monge. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
- 3- Que los números telefónicos [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3], [NÚMERO 4], [NÚMERO 5], [NÚMERO 6], [NÚMERO 7], [NÚMERO 8], [NÚMERO 9], no pertenecen a Grupo Monge. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que los mensajes que ha aportado cómo prueba el señor [NOMBRE 1] hayan sido remitidos por Grupo Monge a terceros.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que el día 15 de julio de 2020 recibió un mensaje de texto del número [NÚMERO 1], perteneciente al Grupo Monge, donde se le indica que sus cuentas bancarias serán bloqueadas en un lapso de 24 horas y que se comunique a los números [NÚMERO 2], [NÚMERO 3], [NÚMERO 4], expone que el día 21 de julio de 2020 recibe nuevamente un mensaje de este número telefónico donde se le indica que se le aplicaría un bloqueo cautelar de sus cuentas. Señala que el día 05 de agosto de 2020, le han indicado terceras personas ajenas a la deuda que les llegó un mensaje indicándoles que son números de referencia.

Por su parte señala Grupo Monge en su informe que, a la fecha de la interposición de la denuncia el señor [NOMBRE 1] mantenía una deuda activa, expone que los números telefónicos [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3], [NÚMERO 4], [NÚMERO 5], [NÚMERO 6], [NÚMERO 7], [NÚMERO 8], [NÚMERO 9] no corresponden a su dominio. Manifiesta que no se ha comunicado ni enviado ninguna comunicación con el denunciante, además, de que no remitió ninguno de los mensajes aportados como pruebas.

En primer lugar, se le indica al señor [NOMBRE 1] que dentro de las potestades legalmente establecidas de esta Agencia 16 de la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, 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. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”, no se encuentra el conocimiento del acoso cobratorio, por lo que dentro de la presente resolución no se hará referencia a este tema, además, la 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. Así mismo la Ley de marras, no contempla en ningún momento la ilegalidad de la cantidad de llamadas que haga el acreedor en su gestión de cobro, por lo que esta situación en particular no se encuentra dentro de las competencias de esta Agencia.

Del análisis de los autos y de la prueba que consta dentro de los mismos, se desprende que de la prueba aportada, la misma no es suficiente para atribuir algún tipo de responsabilidad a Grupo Monge por contacto a terceras personas en razón de la deuda del señor [NOMBRE 1], ya que si bien es cierto se nota de los mensajes aportados que se ha realizado contacto con terceras personas, en ninguno de los mensajes se indica que esta conducta haya sido realizada por Grupo Monge o bien por algún tercero realizando gestión de cobro para el denunciado, señala el reglamento a la Ley No. 8968, 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.”. “**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.”. 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 impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”. (Lo resaltado no corresponde al original). En ese sentido, es claro que quien alegue determinado hecho tiene la obligación legalmente establecida de probarlo, por lo medios que indica el reglamento referido, o aquellos que tenga a mano, y que



permita a esta Agencia comprobar de forma **irrefutable**, que la vulneración a sus derechos, protegidos por la Ley No. 8968, efectivamente se ha dado.

Al no existir prueba suficiente que demuestre que existe un nexo causal entre las conductas denunciadas y Grupo Monge, es lógico indicar entonces que el denunciado no ha violentado el derecho a la Autodeterminación Informativa del denunciante, derecho que 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 de repetida cita, 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.**” (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.**” (resaltado no es de los originales).

En vista 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 No. 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 informes 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). Por lo que debe esta Agencia tener como hecho probado que los números telefónicos [NÚMERO 1], [NÚMERO 2], [NÚMERO 3], [NÚMERO 4], [NÚMERO 5], [NÚMERO 6], [NÚMERO 7], [NÚMERO 8], [NÚMERO 9] no corresponden a números telefónicos de dominio de Grupo Monge. Así las cosas, siendo que no se ha logrado demostrar que Grupo Monge haya realizado un tratamiento ilegítimo de los datos personales del señor [NOMBRE 1], es que debe declararse sin 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. **NOTIFÍQUESE.**



POR TANTO

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

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GRUPO MONGE**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que 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