



EXPEDIENTE: 154-08-2022-DEN

RESOLUCIÓN N°534-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:30 horas del 29 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, donde indica que el denunciado le ha llamado para cobrar la deuda de un familiar y no a título personal y cuya pretensión es: “(...) *se le dé un buen uso a mis datos personales ya el (sic) almacén Importadora Monge bajo la representación de **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, están realizando llamadas y envío de mensajes a mi teléfono personal, con el fin de que yo me haga cargo de una cuenta de un familiar (...)*”. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **437-2022**, de las 08:00 horas del 24 de agosto de 2022, se previene al denunciante indicar cuál es su pretensión en el procedimiento de acuerdo al artículo 26 de la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó 26 de agosto de 2022. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 29 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 1] remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**437-2022** supra indicada. (Visible a folios 17 y 18 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N°**639-2022**, de las 09:15 horas del 10 de noviembre de 2022, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **GMG SERVICIOS COSTA RICA S.A.**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 09 de diciembre de 2022. (Visible a folios 19 al 21 del expediente).
- 5-** Que, en fecha 16 de diciembre de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado especial judicial y administrativo de GMG presenta el informe solicitado, cumpliendo así en forma extemporánea con lo prevenido mediante resolución N°**639-2022** supra citado. (Visible a folios 22 al 23 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran como probados los siguientes hechos:

- 1- Que el número telefónico [NÚMERO 1] es de titularidad del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que de parte de Grupo Monge se han remitido mensajes al señor [NOMBRE 1] realizando gestión de cobro en razón de la deuda de un tercero. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que GMG Servicios de Costa Rica S.A. suprimió los datos personales del señor [NOMBRE 1] de sus bases de datos. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que, la empresa denunciada le realizó llamadas y le remitió mensajes a su número telefónico personal, con el fin de que se hiciera responsable de la cancelación de una deuda de un tercero.

Por su parte ha indicado GMG Servicios de Costa Rica S.A. en su informe que, de las capturas de pantalla aportadas en el expediente no consta que se le haya dicho al denunciante que deba hacerse cargo de una deuda ajena, considera que no hay una vulneración al derecho a la intimidad del denunciante, ya que no se está enviando información del señor [NOMBRE 1] a ninguna persona, por lo que señala que existe una falta de legitimación para interponer el presente proceso. Manifiesta que no consta en sus registros que el señor [NOMBRE 1] haya gestionado alguna exclusión de contacto, pese a ello se procedió a verificar el sistema de referencias y procedió a eliminar el contacto del denunciante. Expone que no ha realizado gestiones de cobro al denunciante, y que no se ha comunicado ni enviado comunicación alguna, ninguno de sus datos personales ha sido violentado por ellos y tampoco se les ha enviado información suya a terceros.

En primer lugar, debe de indicarse a GMG Servicios que el señor [NOMBRE 1] si ostenta legitimación suficiente para interponer las presentes diligencias, la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de Datos Personales N° 8968, señala lo siguiente: **ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhav, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.* De conformidad con el ordenamiento jurídico costarricense,



la parte legitimada es aquella que alega tener una determinada relación jurídica con la pretensión procesal, según lo establece el numeral 104 del Código Procesal Civil, así como los demás presupuestos necesarios para que las acciones judiciales o administrativas como son: derecho real o personal que las fundamenta e interés actual para ejercitarlas. La doctrina nacional ha desarrollado estos conceptos de la siguiente forma: *"Entendemos por legitimación la específica situación jurídica material en la que se encuentra un sujeto, o una pluralidad de sujetos, en relación con lo que constituye el objeto litigioso de un determinado proceso; la legitimación, en definitiva, nos va a indicar en cada caso quiénes son los verdaderos titulares de la relación material que se intenta dilucidar en el ámbito del proceso; quiénes los sujetos cuya participación procesal es necesaria para que la Sentencia resulte "eficaz"."* (GIMENO SENDRA, Vicente. *"Derecho Procesal Administrativo Costarricense"*, San José, Editorial Juricentro, 1994, p.p. 162). *"A grandes rasgos, se puede entender como legitimación, la situación jurídica en que se encuentra un sujeto y en virtud de la cual puede manifestar válidamente su voluntad respecto a una determinada relación de derecho, afectándola en algún modo. En cuanto al proceso, es la "posibilidad legal en que se encuentra una persona para ser sujeto procesal, en relación con un caso concreto, como demandante, como demandado o como tercerista (...) La legitimación propiamente dicha, -señala Manuel Díez- implica una relación especial entre una persona y una situación jurídica en litigio, por virtud de la cual es esa persona la que, según la ley, debe actuar como actor o demandado en el juicio. La legitimación no es el derecho de poner en actividad un órgano público, ya que el derecho de excitar la tutela jurisdiccional del Estado lo tiene todo particular. La legitimación es un requisito de admisión de la pretensión en cuanto al fondo del asunto y no de la existencia del proceso. DIEZ (Manuel María), Derecho Procesal Administrativo, PP. 204-205. (...), lo anterior en razón de que se ha logrado demostrar, mediante la prueba aportada por el denunciante, que el número telefónico al que ha recibido mensajes de texto en relación a la deuda de un tercero es de su titularidad.*

De la prueba aportada por el denunciante se tiene que ha recibido mensajes de parte de Grupo Monge realizando gestión de cobro por la deuda de un tercero, lo cual es completamente improcedente en razón de que la gestión de cobro debe realizarse directamente al deudor y no por medio de terceras personas ya que no se cuenta con el consentimiento informado de las mismas para que se le realicen contactos intentando cobrar la deuda alguien más, la Ley No. 8968 expone en su artículo 5, **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado:1.- Obligación de informar: Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.**



f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 2.- Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de surepresentante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos. Así mismo señala el reglamento a la Ley mencionada sobre el consentimiento informado en sus artículos 4 y 5 lo siguiente: **“Artículo 4. Requisitos del Consentimiento.** La obtención del consentimiento deberá ser: a) Libre: no debe mediar error, mala fe, violencia física o psicológica o dolo, que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular; b) Específico: referido a una o varias finalidades determinadas y definidas que justifiquen el tratamiento, c) Informado: que el titular tenga conocimiento previo al tratamiento, a qué serán sometidos sus datos personales y las consecuencias de otorgar su consentimiento. Asimismo, de saber quién es el responsable que interviene en el tratamiento de sus datos personales, y su lugar o medio de contacto; d) Inequívoco: debe otorgarse por cualquier medio o mediante conductas inequívocas del titular de forma tal que pueda demostrarse de manera indubitable su otorgamiento y que permita su consulta posterior. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 3° de decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) e) Individualizado: debe existir mínimo un otorgamiento del consentimiento por parte de cada titular de los datos personales. **Artículo 5. Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición



constitucional o legal.”. Según lo que se observa en la prueba, existe un mensaje de texto donde claramente se indica: “*Sr a. [NOMBRE 3], Grupo Monge le informa que su cuenta podría (sic) estar en trámite (sic) judicial, Evitese (sic) los embargos, llamar al [NÚMERO 3]*” prueba visible a folio 08 del Expediente Administrativo, por lo tanto, se reitera que es claro que se han remitido mensajes de texto en razón de la cuenta de un tercero por parte del denunciado al señor [NOMBRE 1] sin contar con el previo consentimiento informado del mismo para remitir algún tipo de comunicación. Por lo tanto, el realizar este tipo de comunicaciones sin contar con el consentimiento informado del titular del dato personal, es una acción que efectivamente transgrede el derecho a la autodeterminación informativa del denunciante, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que señala: “**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.*”, además por el Reglamento a la Ley No. 8968 indica en su artículo 12, de igual forma en relación al derecho de autodeterminación informativa señala: “**Artículo 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.*”(Resaltado no es del original).

Se debe indicar con relación a lo señalado por el denunciado de que no consta en sus registros, que el denunciante haya gestionado de previo a la interposición de las presentes diligencias, algún tipo de gestión tendiente a reclamar por sus derechos, se debe indicar la Ley No. 8968 de repetida cita, no señala la obligatoriedad de acudir en primer instancia a realizar la reclamación directamente a la entidad como requisito indispensable para interponer una denuncia ante esta Agencia, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25, así como de los artículos 58, 59 y 60 de su Reglamento. En todo caso, no se requiere que una conducta sea abusiva o reiterativa, pues, de conformidad con el principio de Autodeterminación Informativa supra citado, es el titular quien decide cuándo, cómo y quién puede dar tratamiento a sus datos personales, con las excepciones de ley. Finalmente, tiene esta Agencia por hecho probado que GMG Servicios ha procedido a suprimir los datos personales del señor [NOMBRE 1], esto en razón de que el informe que ha sido rendido por Instacredit 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), por lo que se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante con respecto a la eliminación de sus datos personales. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento. 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, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE CR S.A.** Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
- 2- De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, contra esta resolución cabe el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **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