



**EXPEDIENTE: 213-09-2021-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 829-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 07:30 horas del 10 de octubre 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 29 de setiembre de 2021, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia en contra de **GRUPO MONGE**, en donde ha indicado que: *“Tengo una deuda pendiente con MONGE (...) sin embargo sin ningún consentimiento y sin facilitar los números de mis familiares y amigos pasan acosando con mensajes de cobro hacia mi persona (...)”*. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**464-2021** de las 15:00 horas del 14 de octubre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Grupo Monge, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 04 de noviembre de 2021. (Visible a folio 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 09 de noviembre de 2021 el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de Vicepresidente de GMG Servicios Costa Rica (Grupo Monge), contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo ordenado por la resolución N°**464-2021** supra indicada. (Visible a folio 15 al 26 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que del correo electrónico [\[CORREO\]](#), se remitió un mensaje para la señora **[NOMBRE 1]** con copia a terceras personas, sea [\[CORREO\]](#), [\[CORREO\]](#), [\[CORREO\]](#). (Visible a folio 01 del Expediente Administrativo).
2. Que, al momento de interposición de la denuncia, la señora **[NOMBRE 1]** contaba con dos deudas pendientes con Grupo Monge. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
3. Que los números **[NÚMEROS]** no pertenecen a Grupo Monge. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:



1. Que Grupo Monge haya remitido mensajes vía WhatsApp a terceras personas en razón de alguna deuda de la señora [NOMBRE 1].

**III.SOBRE EL FONDO:** Ha indicado la señora [NOMBRE 1] en su escrito que: *“Tengo una deuda pendiente con MONGE (...) sin embargo sin ningún consentimiento y sin facilitar los números de mis familiares y amigos pasan acosando con mensajes de corbo hacia mi persona (...)”*

Por su parte ha señalado Grupo Monge en su informe que: *“La señora [NOMBRE 1] es cliente de GMG SERVICIOS COSTA RICA S. A., mantiene dos cuentas activas que ya se encuentran en mora: i) Cuenta [NÚMERO] con 140 días de mora siendo el último abono el 18 de mayo de 2021, adeudando a mi representada la suma de C93.124.38; ii) Cuenta [NÚMERO] con 18 días de mora siendo el último abono el 16 de setiembre de 2021, adeudando a mi representada la suma de C821.324.98. Los números telefónicos [NÚMEROS] no pertenecen a mi representada, desconocemos quienes son los dueños de dichas líneas telefónicas. La captura de pantalla del supuesto mensaje recibido, si es que es cierto, no es de un mensaje realizado por mi representada. Como bien se muestra en la prueba aportada, fue enviado por un “Despacho Jurídico” y la actividad social de GMG SERVICIOS COSTA RICA S. A. no es la de asesoría legal. Rechazo además la prueba que indica ser un chat con “Monge” puesto que no se puede demostrar su autenticidad, además, la propia prueba indica que la conversación se sostuvo con una persona llamada Mariela Alfaro quien se presenta como “Asesora Jurídica de la empresa Arreglos Express” y se indica en repetidas ocasiones que dicha conversación se realiza con un Despacho Jurídico, no con GMG SERVICIOS COSTA RICA S. A. GMG SERVICIOS COSTA RICA S. A. no tiene registro de alguna solicitud de cese de comunicaciones por parte de la denunciante, no se aporta prueba ya sea escrita de haber acudido a mi representada con dicha solicitud, tampoco consta que haya hablado realmente con un personero de mi representada -no constan nombres, fechas, recibidos- a través de uno de los locales comerciales en forma personal, o bien, por medio de carta. No aporta prueba de haber manifestado su inconformidad, solo aporta capturas de pantalla de mensajes realizados a terceros que no son GMG SERVICIOS COSTA RICA S. A. Finalmente, impugno la totalidad de los documentos aportados por la denunciante pues ninguno de ellos tiene relación con mi representada, no puede confirmarse su autenticidad y por ser mensajes recibidos por personas distintas a la denunciante -recordando que la denuncia sí mantiene una cuenta pendiente de pago con mi representada-.”*

En primer lugar, debe de aclararse tanto a la señora [NOMBRE 1] como a Grupo Monge que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, prescripción, extinción o cobro de algún adeudo no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos



personales. Con respecto a los mensajes de texto recibidos por la señora [NOMBRE 1] se indica 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, 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, 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.**” (Subrayado y resaltado no es de los originales). 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, siendo que la empresa denunciada está realizando la gestión de cobro a los medios personales de la persona deudora.

Por otra parte, se le señala a Grupo Monge 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, se tiene que el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **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;** como puede observarse, el reglamento no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada; y esto cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumario que tiene el procedimiento de protección de datos, además del principio de informalidad de los procedimientos administrativos, supra mencionado, regulado en el artículo 24 de la 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.**” y sobre lo cual la Sala Constitucional indicó: “**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 el no podrá servir para**



*subsanan 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 en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. Se le recuerda además a Grupo Monge que, toda entidad que realice tratamiento de datos personales, que la Ley No 8968, establece en su artículo 14 lo siguiente: **Artículo 14.- Transferencia de Datos Personales, regla general: Los responsables de las bases de datos, públicas y privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya autorizado expresa válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.** (Resaltado no es del original). Nótese que el legislador fue contundente en establecer que el responsable de la base de datos solo se puede transferir datos personales cual lo autorice el titular de los mismos mediante el consentimiento informado regulado en el artículo 5 de la Ley de marras: **"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 su representante. 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."** (Resaltado no es del original). Todo lo anterior para respetar el derecho fundamental a la autodeterminación informativa que tiene cada persona, el cual se encuentra regulado en el artículo 4, de la Ley No*



8969 supra mencionado, este derecho se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, sobre este particular cabe indicar que el tema de protección de datos tiene su origen en ese derecho y además en el principio de privacidad, que emanan del artículo 24 Constitucional, que señala: “**Artículo 24.-** *Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)*”.

Por lo tanto, evidentemente, Grupo Monge tendrá responsabilidad del tratamiento de datos personales que realice el tercero contratado para realizar las gestiones de cobro que correspondan, toda vez que quien solicita los datos personales inicialmente, para establecer la relación crediticia con los clientes es la empresa, por lo que es ésta la responsable del uso que se dé a los mismos, y si lo que se pretende es transferir los datos para que un tercero sea quien realiza la actividad de cobro, es responsabilidad de la misma, verificar que la empresa contratada cumpla a cabalidad con lo establecido mediante la Ley N° 8968 de repetida cita, además de contar con el correspondiente consentimiento informado del titular de los datos personales. Quienes realizan tratamiento de datos personales, están plenamente comprometidos en el cumplimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información, el cual es fundamental en la protección de datos personales, así señala el artículo 6 de la Ley No 8968: “**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. (...)***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.”* Los datos que aportan los ciudadanos en el caso de relaciones crediticias, sus números telefónicos (habitación y celulares), correos electrónicos y otros, son los medios adecuados para la realización de la gestión de cobro.

Siendo que ha sido revisado el presente proceso, y se ha analizado la prueba aportada por la denunciante, se desprende que efectivamente Grupo Monge ha remitido información cobratoria a



cuentas del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], como lo son los correos electrónicos [CORREO] y [CORREO], esta Agencia ha sido insistente en señalar que los medios de contacto del lugar del trabajo de un deudor, **no es el medio indicado para realizar gestión de cobro**, así se ha indicado que: *“Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico, el correo electrónico, dirección de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice la denunciada al lugar de trabajo de la denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar a la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional”*. En base a lo anterior se recalca que, los datos correspondientes al trabajo de la señora [NOMBRE 1], no corresponden a datos personales como tal, sino a herramientas de trabajo. Las herramientas de trabajo son las que el empleador facilita al trabajador para realizar su actividad laboral, por lo tanto, esta herramienta no le pertenece al trabajador como tal, sino a la institución o entidad para la cual labora, es la manera oficial de la empresa de identificar a sus funcionarios o bien a la entidad en sí misma, lo que genera confianza para los remitentes. Indica la Sala Constitucional mediante resolución N° 2018-009369 de las 09:20 horas del 15 de junio de 2018: *“(...)Así las cosas, es evidente el hecho de que la información requerida no sólo se realizó por medio de un correo electrónico, el cual en la Institución es una herramienta más, entre las que podemos citar teléfonos, fax, computadoras, impresoras, etc (sic) (...) pues lo que se ha regulado es que **no se utilice para asuntos personales** de los funcionarios sino únicamente como **herramienta para agilizar y facilitar el trabajo**. (...)”* Por lo tanto, una cuenta institucional no puede considerarse como un dato personal de manera estricta, ya que como se ha indicado anteriormente, una cuenta de correo electrónico institucional no pertenece directamente al trabajador, si no a la compañía en donde labora, otorgada al mismo para agilizar su labor diaria. Aunado a esto, realizar gestión de cobro por estos medios resulta improcedente, ya que se está transfiriendo información personal socioeconómica del titular de los datos personales a terceros ajenos al proceso cobratorio, toda gestión tendiente al cobro corresponde únicamente debe realizarse con el deudor y a los medios autorizados por el mismo. Por lo tanto, se infringe el derecho a la Autodeterminación informativa del señor Marchena Cortés por parte del denunciado, reconocida en el artículo 12 del Reglamento a la Ley No8968, de repetida cita, el cual indica: *“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), ya que efectivamente los datos personales de la denunciante se han empleado de una forma distinta a la autorizada, al hacer la divulgación de los mismos a terceras personas, que tampoco han brindado su consentimiento informado para ser contactados.

Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento, por lo que se le ordena a Grupo Monge proceder a suprimir todos los datos de terceras personas y del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], y únicamente contactar a la denunciante a los medios personales de la misma. La mencionada supresión deberá realizarse en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** y deberá comunicarse tanto a la señora [NOMBRE 1] al correo [\[CORREO\]](#), como a esta Agencia. 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 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 interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **FONDO DE DESARROLLO SOCIAL Y ASIGNACIONES FAMILIARES**
2. Se ordena a Grupo Monge proceder a suprimir todos los datos de terceras personas y del lugar de trabajo de la señora [NOMBRE 1], y únicamente contactar a la denunciante a los medios personales de la misma. La mencionada supresión deberá realizarse en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** y deberá comunicarse tanto a la señora [NOMBRE 1] al correo [\[CORREO\]](#), como a esta Agencia.
3. 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