



**EXPEDIENTE: 0002-08-2014-DEN**

**RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS CINCO MINUTOS DEL VEINTIUNO DE OCTUBRE DEL DOS MIL CATORCE.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, de la denuncia formulada por M.A.H.C. contra CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.

**RESULTANDO:**

- I. Que el señor M.A.H.C., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día trece de agosto del presente año. Argumenta que la denunciada lo tiene imposibilitado para solicitar créditos u otros servicios en el Sistema Bancario Nacional y comerciar en general; ya que lo señalaron como moroso, con embargos que no existen, información desactualizada y el traslado de datos sin su consentimiento expreso, por lo que los datos antes mencionados confirman la infracción a las normas sobre protección de mis datos personales.
- II. Que mediante Resolución N°01 de las quince horas cincuenta minutos del catorce de agosto del dos mil catorce, notificada el día dieciocho de agosto del dos mil catorce, se le solicito aportara la prueba documental que justificara los hechos del punto Segundo inciso c, d, e, f de la denuncia.



- III. Que señor M.A.H.C. mediante escrito de fecha veintisiete de agosto del presente año, responde la Resolución N°01 de las quince horas cincuenta minutos del catorce de agosto del dos mil catorce, notificada el día dieciocho de agosto del dos mil catorce, indicando que la prueba documental presentada es suficiente para el reclamo por infracción a las normas sobre protección de sus datos.
- IV. Que mediante Resolución N°02 de las diez horas quince minutos del cinco de setiembre del dos mil catorce, se tuvo por admitida la denuncia, dando el respectivo traslado de cargos a la parte denunciada, para que un plazo de “tres días hábiles” brindará informe sobre la veracidad de los cargos y se aportara la prueba estimada como pertinente. Igualmente se le menciona, que todas las manifestaciones realizadas se considerarían dadas bajo fe de juramento y la omisión de rendir informe en el plazo estipulado haría que se tuvieren por ciertos los hechos acusados de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

#### **CONSIDERANDO:**

**Hechos Probados:** 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:

1. Que el señor M.A.H.C., presentó formal denuncia contra CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A el día trece de agosto del dos catorce. (Ver denuncia presentada por el actor según consta en autos del expediente).



2. Que dicha empresa crediticia lo tiene imposibilitado para solicitar créditos u otros servicios en el Sistema Bancario Nacional y comerciar en general, ya que lo señalaron como moroso, con embargos que no existen, información desactualizada y el traslado de datos sin su consentimiento expreso. (Ver hecho primero de la denuncia tenido como cierto).
3. Que los datos, como la fotografía, número de teléfonos particulares, número de teléfonos celulares y direcciones de domicilio son datos de carácter sensibles. (Ver hecho Segundo a) denuncia presentada por el actor junto con su respectiva prueba, así como artículos 3 de la Ley N°8968 y 3 de su reglamento).
4. Que los datos de Sección de Vehículos: Placas 000000, número de sumaria 00-00000-000 CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000, Asientos 00000000, Secuencia 000; y Placa 000000, número de sumaria 00-000000-0000-CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000, Asiento 00000000, Secuencia 000, no aparecen a la fecha en los registros del Sección Bienes Muebles de Registro Nacional. (Ver hecho Segundo b) de la denuncia tenido como cierto)
5. Que el dato de Acreedor: GMG Servicios de Costa Rica S.A Tipo de Crédito: Línea Blanca. Es una cuenta que data desde el año dos mil cinco.( Ver hecho Segundo c) de la denuncia)
6. Que el dato Crediticio Prendario: 700.000.00 colones, aparece en el estudio de Cero Riesgo S.A aportado como prueba por el denunciante. (Ver hecho Segundo d) y prueba aportada por el denunciante).
7. Que el dato Crediticio Prendario: Decreto de embargo Monto 0.000.000.00 colones, Tomo: 000 Asiento: 00000000 Secuencia: 000 se corresponde con



el decreto de embargo relacionado con la sumaria 00-000000-000-CI, con afección del vehículo placas 000000. (Ver hecho Segundo d) y prueba aportada por el denunciante).

8. Que las referencias positivas (y/o) negativas. Acreedor: Sky. Fecha 22-04-2008 aparecen en el estudio de Cero Riesgo S.A aportado como prueba por el denunciante. (Ver hecho Segundo e) de la denuncia).

#### **Hechos No Probados:**

- I. Que las sumarias de Tránsito y el de Traspaso de Mueble: N° 0 Fecha 00-00-0000 C.J Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Mora N°0 fecha 00-00-0000 C.J. Juzgado Contravencional de Menor Cuantía de San Mateo, y Número 000 Tipo de Derecho: Dominio. Causa Adq: Onerosa, se pueden catalogar como datos crediticios.
- II. Que las consultas realizadas en fechas 00-00-0000, 00-00-0000, 00-00-0000, 00-00-0000 y 00-00-0000, se pueden catalogar como un dato exclusivamente del comportamiento crediticio.

**Sobre el Fondo:** En el caso que nos ocupa, estamos ante una solicitud de veracidad, supresión y eliminación de datos personales de la base datos de una entidad, cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la Ley N°8968 y su Reglamento.

Que en efecto, el denunciante está ejerciendo el derecho a la autodeterminación informativa de conformidad con el artículo de 4 de la Ley N°8969 y artículo 12 del Reglamento como se expresan a continuación:

#### ***ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa***



*Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, se reconoce también la 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.*

**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, 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.*

Que del análisis realizado por la Agencia, determinamos que el denunciante se encuentra ejerciendo su derecho de autodeterminación informativa, puesto algunos datos personales están registrados en la empresa Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, y solicita que se supriman.

Que con base a los hechos probados y la prueba aportada por el denunciante se puede detallar cuales son los datos que pueden ser eliminados del registro de la empresa Cero Riesgo S.A. Los cuales son los siguientes:

La fotografía, número de teléfonos particulares, número de teléfonos celulares y direcciones de domicilio, estos pueden ser eliminados cualquier momento, en virtud de ser datos de carácter sensibles.



En cuanto a Sección de Vehículos: Placa 000000, número de sumaria 00-00000-000 CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000, Asientos 00000000, Secuencia 000. Placa 000000, número de sumaria 00-000000-0000-CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000, Asiento 00000000, Secuencia 000. Al ser datos que no constan en los Registros de la Sección Bienes Muebles de Registro Nacional, cuando menos estos datos no son actuales, por lo cual deben eliminarse. Nótese que la única base de datos que oficialmente posee el Estado para garantizar los principios de Seguridad Jurídica y Publicidad Registral es precisamente el Registro Nacional Público y en este caso no aparecen allí.

Ahora bien, hay que aclarar los siguientes aspectos:

El caso del dato de Acreedor: GMG Servicios de Costa Rica S.A Tipo de Crédito: Línea Blanca. Es una cuenta que data desde el año dos mil cinco. Alega el denunciante que este debe ser eliminado por tener más de cuatro años, plazo establecido por la jurisprudencia constitucional para aplicar el Derecho del Olvido Mercantil eliminarse. Sobre este punto, debemos mencionar que el denunciante hace una incorrecta interpretación del derecho al olvido, dado que el dato debe eliminarse a partir que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio, según la jurisprudencia, Res. N° 2012014581 de la SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cinco minutos del diecinueve de octubre de dos mil doce. Recurso de amparo que se tramita en el expediente número 12-011147-0007-CO, interpuesto por J.C.C., [...], contra el representante legal de E.F.X.S.A“(...) *Sobre el fondo. El recurrente estima lesionados sus derechos fundamentales, toda vez que según alega, en la base de datos de la empresa recurrida consta información de índole personal sobre la cual no ha*



*dado consentimiento alguno, así como información crediticia que violenta en su contra el derecho al olvido. En cuanto al derecho al olvido alegado por la parte recurrente, la jurisprudencia de esta Sala ha estimado que este responde a la necesidad de establecer un límite temporal al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios de las personas, plazo que a falta de norma expresa, se ha considerado que sea igual al de prescripción en material mercantil, el cual es de cuatro años. El criterio del Tribunal ha sido que dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. La idea es que el término ocurra una vez transcurridos cuatro años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó de ser cobrable (ver al respecto la sentencia No. 2005-08895 de las 17:51 horas del 5 de julio del 2005). (...)"*

En vista lo anterior no se puede suprimir este dato.

En el caso del Crédito Prendario. Monto de 700.000.00 fecha de vencimiento 00-00-0000. Aparece en el estudio de Cero Riesgo S.A aportado como prueba por el denunciante. Al no tener mayor información sobre este dato, y sin que el registro de Cero Riesgo S.A, nos aclare cuando fue la fecha donde se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio, no puede ordenarse su supresión.

El dato del Decreto de embargo Monto 0.000.000.00 Tomo: 000 Asiento: 00000000 Secuencia: 000, se corresponde con el decreto de embargo relacionado con la sumaria 00-000000-000-CI, con afección del vehículo placas 000000. Sobre este particular, como ya se indicó debe suprimirse.



En cuanto a las referencias positivas (y/o) negativas. Acreedor: Sky. Fecha 00-00-0000. En relación con este dato, alega el denunciante que tiene más de cuatro años. No obstante, como anteriormente se había mencionado no le corresponde el Derecho al Olvido. Nótese, que el crédito data desde el veintidós de abril del dos mil ocho (contrato de afiliación con SKY), no obstante según el registro de Cero Riesgo S.A, los servicios de SKY se encuentran en mora por parte del denunciante, dado que en los años 0000, 0000 y 0000 mantiene morosidad, es decir un deuda vigente, por lo que se pueden considera que esos datos son actuales, y no puede suprimirse.

También hay que aclarar algunos aspectos sobre la supresión de los datos que solicita el denunciante, en cuanto a las sumarias de tránsito y el de traspaso de mueble: N° 0 Fecha 00-00-0000 C.J Juzgado Contravencional y de Menor Cuantía de Mora N°0 fecha 00-00-0000 C.J. Juzgado Contravencional de Menor Cuantía de San Mateo, y Número 001 Tipo de Derecho: Dominio. Causa Adq: Onerosa. En relación con estos datos, la parte denunciante manifiesta que no son los mismos del comportamiento crediticio y por tal razón tienen que suprimirse. Por el contrario, esta Agencia observa que dichos datos son de carácter judicial y registral por lo que pueden tener información tanto crediticia como también de otros aspectos, y es por tal razón que no se puede considerar “a priori” que sean del comportamiento crediticio de una persona y que estén sujetos al plazo de prescripción de cuatro años. Por lo cual no puede suprimirse.

Por otro lado, en lo referente con la supresión de las consultas realizadas en fechas 00-00-0000, 00-00-0000, 00-00-0000, 00-00-0000 y 00-00-0000, podemos indicar que estas consultas no se refirieren necesariamente a un comportamiento crediticio, esta valoración jurídica que va más allá del simple hecho tenido por probado, deviene de la anuencia de prueba que clarifique la intención de cada consulta. Las consultas forman parte de un archivo de





bitácora o historial, y no necesariamente son para obtener información del denunciante en términos crediticios, además debe resguardarse para efectos de mantener el protocolo de seguridad y de actuación de las bases de datos. No parece viable y razonable la supresión de dichos datos hasta después de diez años, en aplicación del régimen decenal del Derecho al Olvido, como lo indica el Reglamento a la Ley N°8968, en su numeral 11:

*“(...) Artículo 11. **Derecho al olvido.***

*La conservación de los datos personales, que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el **plazo diez años**, desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados (...)”*

Y dependientemente de todo lo antes señalado, de concluirse que efectivamente la empresa Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, ante estas situaciones y en resguardo del derecho de autodeterminación informativa ha de establecer los mecanismos necesarios que permitan verificar de manera frecuente los datos que ingresan a sus respectivas bases tecnológicas, a fin de que de manera frecuente consten para consulta de sus clientes, aquella información que sea veraz, exacta y actualizada, así como el plazo en el que se ejecutarán dichas medidas como lo solicita la parte denunciante.

Además debe revisar las políticas de privacidad que se encuentran dentro de su página Web, con el fin de que las mismas dispongan de mecanismos claros en cuanto a las condiciones del consentimiento informado, ejercicio del titular de sus derechos de rectificación, eliminación o supresión, revocación y acceso a la información, así como el medio dispuesto para el servicio al cliente de manera ágil y eficaz.



En virtud del procedimiento administrativo establecido al efecto, la Agencia procedió a otorgarle el derecho de contestación a la empresa Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, mismo que se realizó mediante el traslado de cargos correspondiente (*Resolución N°02 de las diez horas quince minutos del cinco de setiembre del dos mil catorce*), en la cual se le otorgo al denunciante un plazo de tres hábiles para rendir un informe sobre los hechos mencionados por el denunciante. Dicha resolución le fue notificada día doce de setiembre del dos mil catorce, por lo que Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A tuvo que haber contestado a más tardar el día jueves dieciocho de setiembre del año en curso. No obstante, la denunciante no presento su informe en el plazo conferido.

En vista de lo anterior podemos concluir que nos encontramos ante una actuación Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, omisiva de no rendir el informe en el plazo estipulado, lo que hace que esta Agencia tenga por ciertos los hechos acusados de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Así las cosas, deberá Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, suprimir los datos en la forma indicada por la Agencia. De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada “faltas graves”; el cual a continuación se transcribe:

*“ARTÍCULO 30.- Faltas graves*

*Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...)*

*e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco”.*



Correspondientemente, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que prudencialmente se fija en cinco salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **DOS MILLONES DOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL COLONES** (¢ 2.295.000.00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 11, 28, y 30 inciso e), de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 67, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- I. En la forma que ha quedado asentada se tienen por ciertos los hechos acusados por el señor M.A.H.C., contra CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.
- II. Se ordena a CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. proceder a suprimir de sus registros los datos los siguientes concernientes al señor M.A.H.C., entendiéndose que en lo restante se tienen por rechazadas las solicitudes de supresión de datos planteadas por el denunciante: 1) La fotografía, número de teléfonos particulares, número de teléfonos celulares y direcciones de domicilio; 2) El dato de Sección de Vehículos: Placa 000000, número de sumaria 00-00000-000 CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000, Asientos 00000000, Secuencia 000. Placa 000000, número de sumaria 00-000000-0000-CI, Decreto de Embargo: Tomo 0000,



Asiento 00000000, Secuencia 000; 3) Crédito Prendario: Decreto de embargo Monto 0.000.000.00 Tomo: 000 Asiento: 00000000 Secuencia: 000. Lo cual, debe realizarse y notificarse tanto al quejoso como a la PRODHAB en un plazo máximo de **CINCO DÍAS HÁBILES**, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. Caso contrario y sin necesidad de ulterior resolución se tiene por impuesta una sanción de **DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL COLONES** (¢2.295.000.00), a la condenada, los cuales se ordena depositar en un plazo máximo de **CINCO DÍAS HÁBILES**, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

- III. Se ordena a CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A establecer los mecanismos necesarios que permitan verificar de manera frecuente los datos que ingresan a sus respectivas bases tecnológicas, a fin de que de manera frecuente consten para consulta de sus clientes, aquella información que sea veraz, exacta y actualizada, así como el plazo en el que se ejecutarán dichas medidas.
- IV. Se ordena a CERO RIESGO INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A revisar las políticas de privacidad que se encuentran dentro de su página Web, con el fin de que las mismas dispongan de mecanismos claros en cuanto a las condiciones del consentimiento informado, ejercicio del titular de sus derechos de rectificación, eliminación o supresión, revocación y acceso a la información, así como el medio dispuesto para el servicio al cliente de manera ágil y eficaz.

De conformidad con la Ley No. 8968 y su Reglamento, contra el presente acto proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

**Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN**  
**Director Nacional**  
**Agencia Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**