



Expediente No. 048-08-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 02- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. A LAS DOCE HORAS TREINTA Y TRES MINUTOS DEL SEIS DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.M.M. contra BUFETE DE ABOGADOS SOLEM **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1- Que la señora F.M.M. presentó denuncia en contra de BUFETE DE ABOGADOS SOLEM (Soluciones Empresariales Solem SRL) el día veintinueve de agosto de dos mil dieciséis, indicando como pretensión: *Solicito las sanciones respectivas con base en la Ley No. 8968, por divulgar información no veraz ni certera de una deuda a mi nombre, ya que la misma fue cancelada desde febrero 2016. A la vez pido se elimine de la base de datos de la deuda como pendiente de pago*”.

2- Que mediante Resolución No. 01 a las diez horas con veinte minutos del primero de setiembre de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora F.M.M. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a BUFETE DE ABOGADOS SOLEM a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese a la denunciada en la siguiente dirección: Centro Empresarial Vía Lindora, Radial Santa Ana-Belén. Km 3. NOTIFIQUESE”.*



3- Que Soluciones Empresariales Solem SRL, presentó el informe solicitado dentro del plazo conferido al efecto.

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, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la denunciada mantenía una deuda con CREDIX WORLD S.A., por un monto de ¢189.115, la cual fue debidamente cancelada. (Ver denuncia a folios 01 al 04 y 06 al 07).

2. Que, mediante un correo masivo, la denunciada informó a la señora F.M.M. que su deuda había sido trasladada para cobro judicial al Bufete de Abogados Solem. (Ver folios 17 al 34).

II-Hechos No Probados: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto, se tiene por no acreditado:

III-Sobre el Fondo: Señala la denunciante que Soluciones Empresariales Solem SRL envió un correo masivo, en el cual estaba incluido su correo electrónico, indicando que la deuda que mantenía con Credix World sería pasada a cobro judicial. Indica que se sintió afectada al darse cuenta que era un correo masivo, afectándola emocionalmente, y su imagen ante terceros al divulgar información de una deuda a su nombre, y que eso también podría afectarle a nivel económico, pues esa información podría ser utilizada a nivel crediticio. Agrega además que la deuda



fue cancelada desde el mes de febrero y que el correo de marras fue enviado dos meses después. Solicita que se apliquen las sanciones que correspondan por divulgar información no veraz ni certera de una deuda que está cancelada. Por su parte, la denunciada indica en su informe que efectivamente el correo fue enviado, pero que no podría ser posible que con esto se le haya causado perjuicio alguno, pues en el correo solamente se indicó la dirección xxxxxxx@gmail.com sin asociarlo a algún nombre y que ese correo no está ligado con la señora F.M.M., pues así lo confirmaron ellos mediante búsquedas en internet. Además, indica que desde el momento en que la denunciante informó a su empresa que la deuda estaba cancelada, procedieron a eliminar la información de su base de datos. Aceptan que a nivel interno se cometió un error, pues se envió un solo correo para todos los destinatarios, pero que lo anterior es un caso aislado, y que no refleja las políticas internas de su empresa. Reiteran que ya se procedió a realizar la supresión por completo de la información de F.M.M. Agrega que la parte denunciante no logra demostrar el supuesto perjuicio causado y que además no se podría establecer un nexo causal entre la conducta de la denunciada y el supuesto daño causado. Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, la denunciante pretende que se apliquen sanciones por la mala utilización de sus datos personales, pues alega un daño emocional y de imagen ante terceros, al haberse divulgado información de una deuda a su nombre. De conformidad con la Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, y particularmente en cuanto al principio de calidad de la información, es obligación de responsable de la base de datos, mantener la información actualizada: **“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.(...)". Además, resulta importante indicar a la parte denunciada que el responsable de la base de datos, debe de garantizar al titular de los datos, el correcto uso y resguardo de su información, mediante la creación y aplicación de protocolos de actuación:

ARTÍCULO 12.- Protocolos de actuación. *Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo. La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base. Ahora bien, si bien es cierto de los autos se logra que, efectivamente se dio un error a nivel interno en el manejo de los datos de la señora F.M.M., y así fue aceptado por la denunciada, no se logra determinar que se haya realizado un divulgación de información de la denunciante que le pueda eventualmente causar un perjuicio en los términos de la Ley No. 8968, pues como puede observarse, y en este punto lleva razón la denunciada, no hay forma de ligar el correo xxxxxxx@gmail.com a una persona en particular, es decir, ese dato por sí solo no hace identificable a la denunciante. Nótese que incluso en el correo enviado no menciona un nombre completo, ni hace referencia a un monto de la deuda, con lo cual se confirma lo antes dicho, que la indicación del correo no se constituye, en este caso en particular, un dato que siquiera haga identificable a la denunciante. En cuanto a la pretensión de la accionante para que se elimine de la base de datos la deuda como pendiente de pagos, dadas las manifestaciones de la misma denunciada en cuanto a que ya se*



procedió a suprimir los datos de la señora F.M.M., se tiene por satisfecha dicha pretensión, por lo que en este punto lo procedente es declarar sin lugar la denuncia, dado que existe una falta de interés actual. Por anteriormente indicado, lo procedente es declarar sin lugar la denuncia planteada en todos sus extremos.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, y 13 de la Ley N° 8968, así como en los artículos 58 y siguientes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara sin lugar la denuncia presentada por la señora F.M.M.

2- De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE. -**

Máster. Mauricio José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB