



EXPEDIENTE N° 059-07-2017-DEN

RESOLUCIÓN N° 142-2018

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José a las 15:10 horas del 16 de julio de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] en contra de **CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A, el día 19 de julio de 2017, En dicha denuncia solicita: *“Que se borre esa información que me afecta mi record crediticio, entiéndase el supuesto contrato que me genera una mancha en dicho record. Que se impongan las sanciones que considere la Agencia PRODHAB que correspondan en este caso”*.
- 2- Que, mediante resolución No. 1 de las 10:00 horas del 01 de diciembre de 2017, esta Agencia resolvió: *“Que de conformidad con el numeral 25 de la Ley N° 8968 y el 67 del Reglamento a la misma, se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DIAS HABILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados”*.
- 3- Que la parte denunciada presentó el informe solicitado mediante la resolución dicha, en tiempo y forma.
- 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 el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra de CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A, el día 19 de julio de 2017. En dicha denuncia solicita: *“Que se borre esa información que me afecta mi record crediticio, entiéndase el supuesto contrato que me genera una mancha en dicho record. Que se impongan las sanciones que considere la Agencia PRODHAB que correspondan en este caso”*. (ver folios 01 al 13). **2.** Que el denunciante no mantiene ningún tipo de relación comercial con la empresa denunciada, ni en calidad de deudor no de fiador. (Ver manifestación del denunciante que rola a folio 02). **3.** Que la empresa denunciada realizó gestión de cobro a un tercero, a través del número de teléfono del denunciante. (ver manifestaciones del denunciante que rola a 2, y prueba aportada a folios 05 al 08). **II-Hechos No Probados:** De relevancia para para la resolución del presente asunto, se tiene como hechos no probados los siguientes; 1. Que la firma que aparece en el contrato No. [VALOR 1], no sea del denunciante. **III- Sobre la incompetencia alega:** Señala la parte denunciada que esta Agencia no carece de competencia, y fundamenta su dicho en la Ley General de Telecomunicaciones, sin embargo, como se puede observar de la norma que la misma denunciada refiere en su informe, a SUTEL le corresponde dirimir los conflictos que surjan entre los usuarios y los operadores de redes públicas. El artículo 42 de la precita ley, se refiera a la obligación que tienen las empresas reguladas por SUTEL, de garantizar a sus clientes la seguridad y privacidad de los datos recopilados, pero, tratándose de reclamaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales, la Ley No. 8968 le otorga esa competencia a la



PRODHAB: ARTÍCULO 16.- Atribuciones: Son atribuciones de la Prodhab, 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. **Sobre el Fondo:** Señala el denunciante que la empresa denunciada le generó un cobro por un servicio de cable que él no suscribió, y que la firma que aparece en el documento no corresponde a la suya, y solicita que se elimine la información que afecta su récord crediticio. Aporta como prueba copia de su cédula y del contrato suscrito con la empresa Claro no. [VALOR 1]. Por su parte la denunciada, alega entre otras cosas: “Nótese además que en caso de ser válido el dicho del denunciante, que ha sido víctima de un delito de Falsedad ideológica, no comprende esta representación como al momento de suscribir el contrato se presenta la cédula de identidad, la cual fue verificada con la original en ese momento, y sea la misma que se presenta como prueba en el presente proceso (...) (...) El denunciante no aporta prueba suficiente que vincule a esta empresa con el supuesto perjuicio del que ha sido objeto (...). De conformidad con lo indicado en la Ley No. 8968, queda claro para esta Agencia que lo que el denunciante pretende en este procedimiento es ejercer su derecho de autodeterminación informativa, particularmente el derecho de rectificación y /o supresión, en los términos indicados en el artículo 7 de la Ley No. 8968 supra indicada: “**2.- Derecho de rectificación:** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Sin embargo, coincide esta Agencia en lo argumentado por la parte denunciada, en el sentido de que no se ha logrado demostrar por parte del denunciado, que efectivamente no fue él quien suscribió el contrato referido, y más bien aporta copia de la cédula que resulta ser idéntica a la que posee la empresa denunciada en su base de datos. Queda claro entonces que los documentos que posee la empresa denunciada, corresponden a un contrato de servicio de cable, que efectivamente fue suscrito por el denunciante, e instalado en la dirección que consta en el

contrato, y en caso de que el denunciado considera que efectivamente fue objeto de un delito, no corresponde a esta Agencia determinar tal situación, por tratarse de materia exclusiva de los Tribunales de Justicia. Por las razones dichas, y siendo que se ha logrado demostrar por parte de la empresa CLARO CR, que actuó en forma legítima y que no se ha violentado ni los derechos del denunciante ni los principios de informan la protección de datos, de conformidad con la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, lo correspondiente para este caso, es declarar sin lugar la presente denuncia.

**POR TANTO
SE RESUELVE**

Con fundamento en los numerales 6, 7, y 16, de la Ley N° 8968, se declara SIN LUGAR la denuncia presentada por [**NOMBRE 1**] contra CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A. 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 inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.

NOTIFIQUESE. -

Licda. Ana Karen Cortés Víquez
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes