

EXPEDIENTE: 101-10-2018-DEN

RESOLUCION N° 011-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11:00 horas del 15 de enero de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **COOPENAE**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de octubre de 2018, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Plataforma de Apoyo al Consumidor), por medio del Licenciado Héctor Hugo Fernández Barquero y a instancia del señor [NOMBRE 1], traslada a esta Agencia denuncia contra **COOPENAE**, cuya pretensión es: “*1. La eliminación de sus datos de la base de datos del denunciado.*”
2. Que mediante resolución N° 333-2018 de las 09:30 horas del 12 de diciembre de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el denunciado presentó el informe solicitado 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de octubre de 2018, se presentó denuncia contra **COOPENAE**, cuya pretensión es: “*1. La eliminación de sus datos de la base de datos del denunciado.*” (ver folio 02). 3- Que el denunciante no es cliente de la empresa denunciada.

1)- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra **COOPENAE**. En la que se indica que: “*...Que a pesar de contar con el compromiso de por escrito de la Contraloría de Servicios de Coopenae fechado del 20 de junio y 8 de setiembre de 2017 de no seguir enviando comunicaciones comerciales no solicitadas a mi correo electrónico ([VALOR 1]@yahoo.com) estos no han cesado. Considero que se agotó la vía del dialogo con Coopenae y estos no han podido hacer valer mis derechos a la privacidad, mismo que no acatar lo dispuesto en leyes y reglamentos vigentes de la republica...*”

2)- Que la empresa denunciada, mediante informe N° **333-2018** suscrito por Johnny Gutierrez Soto, en su condición de Gerente Financiero con facultades de apoderado generalísimo de **COOPENAE** señala en su escrito: “*...El único dato personal del señor [NOMBRE 1], que se guardaba en listados manuales (no digitales) en COOPENAE R.L., era su correo electrónico [VALOR 1]@yahoo.com@ yahoo.com a través del cual se le informó sobre los servicios financieros cooperativos...al recibir la solicitud de don [NOMBRE 1] de que no se le enviara más información y en acatamiento de su decisión se le comunicó inmediatamente a los asesores ejecutivos de servicios que les habían enviado comunicaciones, que procedieran a suprimir de sus listas el correo del señor [NOMBRE*

1], ante lo cual se inició la investigación correspondiente...Al recibir el traslado de esta denuncia, estos nos causó mucha extrañeza, porque en nuestra bitácora de servicios teníamos el caso como atendido satisfactoriamente y eliminada la información...ante lo cual se detectó un error totalmente involuntario de duplicación de los listados indicados; por lo que de inmediato se procedió a coleccionar todos los listados para eliminar de ellos la dirección del correo electrónico [VALOR 1]@yahoo.com ...”

II.- Hechos No Probados: Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto.

III.- Sobre el Fondo: Señala el denunciante que solicito a la Contraloría de Servicios de COOPENAE no enviar a su correo electrónico comunicaciones comerciales no solicitadas, sin que se cumpliera con el respeto de sus derechos.

La parte denunciada por su parte alega que por un error involuntario se contaba con duplicidad de listados, lo que evidentemente produjo que se continuara enviando la información al correo del denunciante, aun y cuando el mismo solicito el respeto a su intimidad, sobre este particular cabe señalar que el tema de protección de datos tiene su origen en el derecho a la intimidad y privacidad que emana 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 (...)*

Es por ello desde la Ley de Protección de la Persona Frente al Uso de sus Datos Personales, Ley N° 8968, establece en sus artículos 1, 3 y 4 lo siguiente:

Artículo 1.- Objetivo y fin

Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. (El subrayado no corresponde a lo personal)

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. (El subrayado no corresponde a lo personal)

Para recolectar datos personales es de gran relevación tener claro que el principio de calidad de la información es fundamental, así señala el artículo 6 de la Ley N° 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.

2. Veracidad

Los datos de carácter personal deberán ser veraces.

La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita.

3.- Exactitud

Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.

Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

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.

Otro aspecto relevante en el manejo de datos personales, es el derecho de acceso a la información, o sea que el titular de los datos pueda saber para que se obtienen sus datos, pero de igual forma solicitar la rectificación o supresión de los mismos, así se puede visualizar del artículo 21 y 22 del Reglamento a la Ley N° 8968.

Artículo 21. Derecho de acceso a la información. *El titular tiene derecho a obtener del responsable, la información relacionada con sus datos personales, entre ellos lo relativo a las condiciones, finalidad y generalidades de su tratamiento.*

Podrá realizar las consultas de información a la base de datos, con un intervalo mínimo de seis meses, salvo que de manera fundamentada el titular exprese al responsable de la base de datos sus motivos y pruebas, por los cuales considera existe una vulneración de sus derechos protegidos en la Ley y el presente Reglamento. En caso de que el responsable de la base de datos considere que los motivos no son de recibo y existiera la posibilidad de un uso abusivo de ese derecho, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, elevará el asunto ante la PRODHAB, quien resolverá, en definitiva, dentro del plazo de diez días hábiles, a partir de la recepción de dicha gestión.

El responsable, deberá evacuar la consulta de información dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

Artículo 22. Negativa por parte del responsable. *El responsable que niegue el ejercicio de cualquier gestión del titular, deberá justificar por escrito su respuesta. Si el titular lo considera pertinente, podrá acudir ante la Agencia conforme el Capítulo VII "De la Protección de Derechos ante la Agencia" de este Reglamento.*

Así las cosas, la protección de datos personales es un derecho fundamental de los ciudadanos, por ello la importancia de quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales cumplan con lo estipulado en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, con respeto a los protocolos de actuación, que se establezcan los pasos que se deben seguir para el manejo de datos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); con los mismos la entidad contara con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley que sustente su actuar.

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.

Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.

Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente:

- a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;*
- b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;*
- c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;*
- d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.*
- e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.*
- f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.*

Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.

Los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados (quien debe atender las solicitudes de titulares de la información), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser

respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se puede publicar, transferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

De lo señalado es importante recalcar que, si bien las entidades que manejan datos personales, reciben y dan trámite a la solicitud de eliminación de datos personales, lo idóneo, es que se cuente con un proceso de eliminación eficaz, de allí la importancia de cumplir con los aspectos establecidos en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, así las cosas corresponde tomar las medidas pertinentes para el manejo de datos personales según los requerimientos de la Ley N° 8968 y su Reglamento. En razón de lo anterior, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena al COOPENAE, suprimir totalmente de su base de datos la información señalada por el denunciante, en un **plazo 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes, como al denunciante.
2. En caso de incumpliendo, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la **Ley N° 8968**, misma que se fija en **CINCO** salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Firme la presente resolución, archívese el expediente.
3. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto proceden el recurso de reconsideración, mismos que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes