



**EXPEDIENTE: 064-08-2017-DEN**

**RESOLUCION N° 070 -2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:10 horas del 27 de febrero de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CERO RIESGO**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de agosto de 2017, el señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **CERO RIESGO**, cuya pretensión es: *“Que me eliminan el estudio porque no aparece limpio nombre apellidos y número de cedula”*
2. Que mediante resolución N° 02 de las 09:00 horas del 13 de diciembre de 2017, 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 07 de agosto de 2017, se presentó denuncia contra **CERO RIESGO**, cuya pretensión es: *“Que me eliminan el estudio porque no aparece limpio nombre apellidos y número de cedula”* (ver folios del 01 al 06 del Expediente N° **064-08-2017**). 3- Que el denunciante es cliente de la empresa denunciada.

1)- Que el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia en contra **CERO RIESGO**. En la que se indica que: *“fui a cero riesgo y les pedi (sic), una copia del estudio de mi persona para guardarlo yo y les pedi (sic), que me eliminen el estudio del sistema y lo que me dijeron que por seguridad y políticas de la empresa el estudio no se podía dar y eliminarlo lo que hicieron fue sacarme la copia para que nada más la viera y la revisara y no me la entregaron me dijeron que o me sacaban del sistema o me entregaban el estudio yo les dije que no primero me sacan la copia y después del sistema y sin tener la última palabra mía pasaron por encima de mí y me borrarón del sistema y sin mi autorización destruyeron y borrarón la copia que les había pedido, cosa que no es política de la empresa es política mía porque son mis derechos...”*

2)- Que la empresa denunciada, mediante escrito de fecha 08 de enero de 2018, suscrito por el Licenciado BERNAN LUIS SALAZAR UREÑA, en su condición de Gerente con facultades de apoderado generalísimo de **CERO RIESGO INFORMACIÓN**



**PRODHAB**

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

**CREDITICIA DIGITALIZADA SOCIEDAD ANÓNIMA y ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL C.R. SOCIEDAD ANONIMA**, señala con relación a los alegatos del denunciante, en su escrito: “...supuestamente la empresa **CERO RIESGO** ha incumplido con la normativa de protección de datos personales en perjuicio del Sr. **[NOMBRE 1]** al: 1- No entregar información de los datos personales del denunciado. 2.- Suprimir de forma parcial la información del denunciante que constaba en la base de datos del denunciado...La empresa **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA SOCIEDAD ANÓNIMA**- pese a tener personería jurídica autónoma- no es la que lleva a cabo actividades comerciales como las que se señalan, siendo que consta en el Exp. N° 0103-042-2016-INS- **SE SOLICITA TENER A LA VISTA COMO PRUEBA**-en poder de la misma Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, que es la empresa **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL C.R. S.A.** y a efectos de adecuar la actividad comercial que lleva a cabo al contenido de la Ley N° 8968 y su reglamento, la que llevo a cabo el procedimiento de inscripción de la base de datos denominada **#GENERAL CERO RIESGO**” (posiblemente de allí se genera la confusión respecto) siendo que mediante resolución de las 10:00 horas del 9 de junio del 2016, la **PRODHAB**...El proceso de inscripción ante la Prodhab es resultado de la obligación consignada en el artículo 21 de la Ley N° 8968...en la resolución de traslado de cargos se indica que supuestamente **CERO RIESGO** incumple con la normativa al “..1- No entregar información de los datos personales del denunciante que constan en la base de datos del denunciado.”, lo anterior **NO ES CIERTO** y está **TOTALMENTE DESACREDITADO** con la misma prueba documental...se indica **CERO RIESGO** incumple con la normativa al “...2.- Suprimir de forma parcial la información del denunciante que constaba en la base de datos del denunciado...” –Lo anterior **TAMPOCO ES CIERTO** y para acreditarlo, se puede tener a la vista el mismo estudio N° 37843190 visible al folio 7 del legajo de investigación, del cual podrán descubrir que la única información que aparece es el **NOMBRE COMPLETO** y su **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN**...Adicionalmente, puede leerse que en el resto de las casillas del citado estudio... aparece una leyenda que indica: “**SE SUPRIME INFORMACIÓN A SOLICITUD DEL TITULAR CONFORMA A LA LEY 8968 EL 31/07/2017**...”. Es decir, en el momento en que el Sr. **[NOMBRE 1]** solicitó que se suprimiera cualquier información, así se hizo...”

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

**III.- Sobre el Fondo:** Es importante señalar a **CERO RIESGO** que cuando una persona solicita a una empresa conocer que información personal consta en sus bases de datos (los datos personales manejan de la misma), en razón del principio de autodeterminación informativa, el cual se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, contemplado en el 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 (...)*

Como se puede concluir de la Ley de Protección de la Persona Frente al Uso de sus Datos Personales, **Ley N° 8968**, faculta al ciudadano a ejercer los derechos que se 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)*

Así las cosas, debe de realizarse la eliminación total de la información del titular, si así fue que lo solicitó quien tiene capacidad de hacerlo, ya que el nombre es un dato personal y pertenece a su titular (dato que evidentemente lo hace identificable), por lo que, aunque se pueda recopilar en bases de datos como dato de acceso público, esa no es la condición de la que goza ninguna de estas empresas: **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA SOCIEDAD ANÓNIMA** y **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL C.R. SOCIEDAD ANONIMA**,

En otro orden de ideas, indica el representante de las empresas antes mencionadas que: *“...NO ES CIERTO y está TOTALMENTE DESACREDITADO con la misma prueba documental aportada por el Sr. [NOMBRE 1] (visible al folio 7 del legajo de investigación), en el que consta que para el 31 de julio de 2017 al ser las 09:42 am se le hizo entrega del estudio N° 37843190 que solicitó...”* Sin embargo, es **CERO RIESGO INFORMACIÓN**



**CREDITICIA DIGITALIZADA SOCIEDAD ANÓNIMA**, la empresa que da respuesta al señor [NOMBRE 1], como se puede ver del logo que encabeza el documento que aporta como prueba el denunciante, debe indicarse que CERO RIESGO hace alusión a un nombre comercial, no así a una personalidad jurídica propia como tal, por lo que en el caso que nos ocupa, nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución que está incurriendo en la falta. Siendo CERO RIESGO, como se indicó un nombre comercial, el cual es el utilizado de forma indiferente por sus clientes, y a su entender es con quien mantienen una relación comercial; siendo además el nombre con el cual se han dado a conocer en el mercado, pues así se identifican a través de sus acciones de mercadeo, e incluso cuando realizan las gestiones de diversas índoles. Situación que resulta similar con la del domicilio en que se realizó la notificación del traslado de cargos, pues los clientes de “CERO RIESGO” dirigen sus gestiones a las oficinas que se identifican como tales, por tratarse, como ya se dijo, de un nombre comercial mediante el cual la empresa se identifica hacia toda la población en general, razones por las cuales no es de recibo tal alegato de la denunciada. Cabe agregar que el propio nombre comercial “**GRUPO CERO RIESGO**”, permite ubicar mediante búsquedas en la web, el portal de la corporación Grupo Monge ([http://www.ceroriesgo.co.cr/main/index.jsp?\\_dc=1552336951092#1](http://www.ceroriesgo.co.cr/main/index.jsp?_dc=1552336951092#1)).

La protección de datos personales es un derecho fundamental de los ciudadanos, por lo que radica en este respeto que 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 respecto 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 de atender las solicitudes de titulares de la información), ante quien se solicita la eliminación o actualización de datos, 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.

Los únicos datos personales con los que puede contar una entidad en sus bases de datos, son aquellos que le han sido aportados por sus titulares, y por medio del correspondiente consentimiento informado, por ello cuando se solicite la eliminación, les compete cumplir con la solicitud realizada; si bien en el presente caso el denunciante mantiene una deuda con esa entidad.



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 ser declarada con lugar la presente denuncia, indicando que con sustento en el artículo 70 párrafo final del Reglamento a la ley N° 8968, se le apercibe GRUPO CERO RIESGO para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido. Lo anterior por cuanto resulta preocupante la cantidad de denuncias que se registran en contra tanto de esta empresa.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 3, 6, y 10 de la Ley N° 8968; 12, 13 58, 59 y 70 del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR denuncia presentada en contra de **CERO RIESGO**.
- 2- Se ordena **CERO RIESGO** que elimine de todas sus bases de datos, manuales o digitales, así como de cualquier documento, lo solicitado por el denunciante.
- 3- Se prohíbe cualquier uso ulterior de dicha información.
- 4- Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto al quejoso como a esta Agencia en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 5- De conformidad con el artículo 27 de Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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