

**EXPEDIENTE: 114-11-2018-DEN**

**RESOLUCION N° 214-2019**

**AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 09:00 horas del 27 de junio de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **BAC CREDOMATIC S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de noviembre de 2018, el señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **BAC CREDOMATIC**, cuya pretensión es: “...Solicito ipso facto que la empresa Bac Credomatic borre de su base de datos mi número de teléfono y no recibir más mensajes de texto o llamadas de ellos.”
2. Que mediante resolución N° **004-2019** de las 08:20 horas del 08 de enero del 2019, 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 09 de noviembre del 2018, el señor [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **BAC CREDOMATIC**, cuya pretensión es: “...Solicito ipso facto que la empresa Bac Credomatic borre de su base de datos mi número de teléfono y no recibir mensajes de texto o llamadas de ellos.” (Visible a folio 01 al 10 del Expediente Administrativo N° **114-11-2018-DEN**) 2. Que existen datos personales del señor [NOMBRE 1], que la empresa **BAC CREDOMATIC**, está realizando acciones de cobro contra el denunciante realizando llamadas y enviando mensajes de texto. (Visible a folios del 03 al 10 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente caso.

**III.- Sobre el Fondo:** Siendo que **BAC CREDOMATIC** indica en el informe suscrito por el señor José Ignacio Cordero Ehrenberg, en su condición de apoderado de esa empresa, presentado en fecha 23 de abril de 2019, y en el que básicamente refiere la defensa sobre los hechos denunciados, indicando que cuando se identifica al dueño o responsable de la base de datos se hace con el nombre de Bac Credomatic, siendo que registralmente no se encuentra inscrita ninguna sociedad con ese nombre, por lo que carecen de legalidad la denuncia al no cumplir con lo indicado en los artículos 60 del Reglamento a la Ley N° 8968 y lo referente

al artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública, de conformidad con lo señalado por el señor Cordero Ehrenberg, sobre este aspecto valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución o empresa que está incurriendo en la falta, en este caso BAC CREDOMATIC, es un nombre comercial, el cual es el utilizado de forma indiferente por sus clientes, y a su entender quien le está enviando los mensajes, siendo que además, así se identifican a través de sus acciones de mercadeo, e incluso cuando realizan las gestiones de cobro. Situación que resulta similar con la del domicilio en que se realizó la notificación del traslado de cargos, pues los clientes de “BAC CREDOMATIC” 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 del denunciado. Cabe agregar que el propio nombre comercial “BAC CREDOMATIC”, permite ubicar mediante búsquedas en la web, el portal de la empresa en cuestión ([www.baccredomatic.com/es-cr](http://www.baccredomatic.com/es-cr))

Por otro lado, el representante de la entidad denunciada alega la validez de la prueba aportada por el denunciante; sin embargo, se observa de la documentación aportada que el hijo del señor [NOMBRE 1], remitió correo en fecha 17 de mayo de 2018, solicitando la eliminación de sus datos de la base de datos de BAC CREDOMATIC (correo: [apoyoalcliente@credomatic.com](mailto:apoyoalcliente@credomatic.com)), recibiendo respuesta en fecha 21 de junio de 2018, que indicaba que su solicitud había sido recibida y estaba en proceso ([info@baccredomatic.com](mailto:info@baccredomatic.com)), además de un nuevo correo del 22 de junio en que se comunica que la solicitud de supresión de información fue procesada satisfactoriamente. Nótese primeramente que el nombre que se usa en ambos correos es **BAC CREDOMATIC**, además de que al indicar que su gestión fue tramitada, hace presumir que efectivamente en su base de datos existía información de carácter personal del denunciante; a pesar de lo cual no cesó el envío de los mensajes indicados por el denunciante. Las entidades crediticias, las empresas de gestión de cobro y todos en general, deben respetar a plenitud el principio de autodeterminación informativa, que se fundamenta en el principio de derecho a la intimidad que tiene cada persona, que emanan 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 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 al original). “**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 al original). Quienes realizan manejo de datos personales les corresponde tener pleno conocimiento de la Ley de de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y por ende del principio de calidad de la información el cual es fundamental en la protección de datos personales, 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. Las actividades referentes al tratamiento, manipulación o recolección de datos personales obligan a que se cumpla 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: Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; a) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; b) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; c) 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. d) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. e) 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.*”. Mediante dichos protocolos de actuación podrán establecerse cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados, cual es el proceder ante la solicitud de eliminación de datos (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 realizar gestiones de ninguna índole, ante un titular de datos que solicitó su eliminación de la base de datos por no tener ninguna relación con la entidad que lo está contactando, 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; en el presente caso el denunciante solicitó la eliminación y la misma no se realizó, siendo que nada faculta a la entidad para mantener el dato si se debió eliminar. En ese contexto, resulta

imperioso, con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, apereibir a la empresa **BAC CREDOMATIC**, para que tanto en sus bases de datos como en la información que sea transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas que garanticen 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 eliminación de datos a solicitud de los titulares, ya que son reiteradas las denuncias que se presentan por parte de los ciudadanos. En razón de lo anterior, debe, como en efecto se hace, declararse con lugar la presente denuncia.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

**1-** Se declara **CON LUGAR** la presente denuncia presentada en contra de **BAC CREDOMATIC**, y se ordena la eliminación de la información del denunciante en los términos solicitados en el presente procedimiento de protección de derechos. Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto a la quejosa como a esta Agencia en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia iniciar el respectivo procedimiento para aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

**2-** 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. ELIZABETH MORA ELIZONDO**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**