



EXPEDIENTE: 122-11-2018-DEN

RESOLUCION N° 264-2019

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, 13:45 horas del 31 de julio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de noviembre de 2018, **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS**, cuya pretensión es: *“Solicito se aplique el derecho al olvido y se sancione a la empresa y a Edgar Rodríguez, ya que por más que le he dicho que hacen mal uso de mis datos insisten”*
2. Que mediante resolución N° **329-2018**, se le previno al denunciante aportar documento idóneo en el cual se logre demostrar la prescripción de la deuda.
3. Que mediante escrito presentado el día 23 de enero de 2019, el denunciante presento la respuesta a la prevención realizada.
4. Que mediante resolución N° **248-2019** de las 14:30 horas del 25 de junio de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. La misma se notificó de forma personal al denunciado el día 04 de julio de 2019.
5. Que la empresa denunciada no presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
6. Que mediante resolución N° **252-2018** de las quince horas veinte minutos, se previene a la parte aportar dirección de **SERVIVALORES**, siendo que la Agencia intento notificar en dos ocasiones sin lógralo.
7. Mediante escrito del 12 de julio de dos mil catorce, indicando que se continúe el proceso contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, siendo que es esa empresa la que le envía mensajes.
8. 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 26 de noviembre de 2018, se interpone denuncia contra **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, cuya pretensión es: *“Solicito se aplique el derecho al olvido y se sancione a la empresa y a Edgar Rodríguez, ya que por más que le he dicho que hacen mal uso de mis datos insisten.”* (ver folios del 01 al 20). 2- Que el denunciante es cliente de la empresa denunciada.

1)- Que el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia en contra de **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, en la que se indica que: *“Esa empresa me pasa llamado (sic), por una deuda que ya prescribió, me llaman al lugar de trabajo, acosándome, llaman a terceros, el expediente de esa causa esta archivado judicialmente...”*



2)- Que mediante resolución N° 329-2018, del 10 de diciembre de 2018, se previno al denunciante para que aporte documento idóneo en el cual se logre demostrar la prescripción de la deuda, la cual les fue debidamente notificado el día 11 de enero de 2019, se observa que a la fecha 23 de enero de 2019 que el señor [NOMBRE 1], presenta constancia de que el expediente se encuentra, según Archivo Judicial, en estado destruido, (Ver folios del 21 al 23 del expediente).

3)- Que mediante resolución N° 248-2019 del 25 de junio de 2019, se dicta traslado de cargos a la empresa **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, para que presentará informe sobre los hechos denunciados; sin embargo, la empresa no presentó el informe solicitado aun y cuando en fecha 04 de julio de 2019, le fue debidamente notificada la resolución antes señalada (Ver folios del 26 al 32 del expediente).

4)- Que mediante resolución N° 252-2018 del 05 de julio de 2019, se solicita al denunciante señalar medio para notificar a la empresa **SERVIVALORES**, ya que consta dos intentos de realizar la notificación de la misma, sin lograrlo; por lo que el señor [NOMBRE 1] presento escrito el día 12 de julio de 2019, indicando que se continúe el proceso contra **GESTIONADORA DE CRÉDITOS**, ya que es la que envía los mensajes (visibles de folios 05 al 16 del expediente, así como el fax a folio 18 del expediente).

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

III.- Sobre el Fondo: Siendo que **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, no remitió el informe solicitado, es de relevancia indicar que establece el artículo 67 del Reglamento a la Ley N° 8968:

Artículo 67. Traslado de cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.

La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (el resaltado no es del original)

Ahora bien, tal presunción procesal no limita la potestad de esta administración para realizar el análisis de los elementos probatorios que constan en el expediente, y en consecuencia el análisis de la queja presentada.

Es de relevancia que la entidad tenga presente que la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente el Tratamiento de sus Datos Personales es de aplicación general, y sus principios deben de ser respetados y cumplidos a cabalidad, ya que buscan proteger el derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos, por lo que es necesario traer a colación 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)

Por lo antes señalado, toda recolección de datos personales debe de realizarse con pleno apego al principio de calidad de la información es fundamental, así señalado 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. (El subrayado no corresponde al original)

Es importante indicar que la Sala Constitucional con respecto a los efectos de la perpetuidad en la conservación de datos personales, más allá del tiempo estipulado de conformidad con la Sentencia N° **2015 – 001691**, que señala: “...Esta Sala ha considerado que los efectos a perpetuidad de los condenatorios penales son contrarios a los principios constitucionales de razonabilidad y proporcionalidad, y se reconoció el denominado “derecho al olvido”, en virtud el cual “ciertas informaciones deben ser eliminadas de los archivos oficiales transcurrido un determinado lapso desde el momento en que acaeció el hecho a que se refieren, para evitar que el individuo quede prisionero de su pasado. En efecto, a juicio de esta Sala todo ser humano necesita que se le reconozca su capacidad para rectificar su vida, que es un ejercicio de la fuerza creadora de su libertad. Si al hecho negativo del error cometido se le agrega la imposibilidad de restauración y de una nueva creación, la vida de los seres humanos quedaría estancada y sin más posibilidades, en el momento de equivocarse. Se tiene por acreditado que actualmente la amparada cuenta con dos registros en sus antecedentes penales. Por ello, es que aún aparecen dichos juzgamientos en el registro de antecedentes penales de la tutelada; asimismo, de la prueba allegada a los autos, no pudo constatar que exista algún otro registro a nombre de la amparada cuyo plazo de diez años ya se haya cumplido”. (El subrayado no corresponde al original).

Debe entenderse que aun en asuntos que traen consigo consecuencias hasta de orden penal (con la gravedad de las conductas que las propician), las mismas se encuentran sujetas a un límite temporal, por lo que con más razón lo deben estar, las consecuencias de un incumplimiento contractual de carácter meramente patrimonial.

En el presente caso, el señor **[NOMBRE 1]** aporta a folio 23, constancia emitida por Alonso Hernández Méndez en su condición de Coordinador Judicial del Juzgado Primero Civil del I Circuito Judicial de San José, donde se indica literalmente: “...que el expediente N° **[VALOR 1]-CI**, Proceso de **EJECUTIVO SIMPLE** de S.A. de **CATHAYCARD S.A.** contra **[NOMBRE 1]**, cedula **[VALOR 2]** se constar que el mismo se encuentra en el Archivo Judicial en estado **DESTRUIDO**.”



Se expide la presente al ser las trece horas con treinta y nueve minutos del veintiuno de enero del años (sic), dos mil diecinueve.

Las entidades que manejan datos personales, reciben y dan tramite a la solicitud de eliminación de datos personales, por lo que lo idóneo es que se cuente con un proceso de eliminación eficaz, y que involucre el manejo de información atinente al fin para lo que fue recaudada, 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, particularmente lo referido en 32:

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), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, así como a quien le corresponde atender las solicitudes de los titulares con respeto a la eliminación de datos, lo cual deberá ser respetado y cumplido a cabalidad, ya que no se puede publicar, trasferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.



De conformidad con lo indicado anteriormente, y siendo que para este caso en particular lo procedente es ordenar a la empresa denunciada que proceda con la eliminación de la información del denunciante, por estar su solicitud conforme a derecho, lo procedente es **DECLARLA CON LUGAR** la denuncia incoada por el señor **[NOMBRE 1]**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, caso contrario y previo cumplimiento del debido proceso, se procederá a aplicar la sanción que corresponda, de conformidad con lo indicado en el artículo 28 y siguientes de la ley No. 8968 de repetida cita.

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 **GESTIONADORA DE CRÉDITO**, suprimir de su base de datos la información del denunciante que supere el plazo de 10 AÑOS, lo anterior en un **plazo de 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**.
3. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que puede interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes