



EXPEDIENTE: 180-10-2019-DEN

RESOLUCION N° 455-2020

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 15:15 horas del 31 de agosto de 2020. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **UNICOMER S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito remitido en esta Agencia en fecha 30 de setiembre de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **UNICOMER S.A.** cuya pretensión es: *“Solicito en amparo a la Ley de Protección de la Personal Frente al Tratamiento de sus Datos Personales ley n° 8968, se proceda a ordenar a la empresa **Gollo** y Grupo **UNICOMER** a la supresión y eliminación inmediata de sus bases de datos, de todos personales, incluyendo todos los datos suministrados por medio de terceros y que estén asociados a mi número **[VALOR 1]** y correos electrónicos...”*. (Visible a folios 01 al 07 del expediente administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°167-2020 de las nueve horas cincuenta minutos del 18 de marzo de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a **UNICOMER S.A.** a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. (visible a folios del 08 al 10 del Expediente Administrativo)
- 3- Que, cumplido el plazo señalado para el efecto, la empresa denunciada presentó el informe requerido por esta Agencia mediante resolución N°167-2020 cita supra.
- 4- Que, se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente caso, se considera los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de setiembre de 2019, por el señor **[NOMBRE 1]**, presentó denuncia contra **UNICOMER S.A.**, cuya pretensión es: *“...se proceda a ordenar a la empresa **Gollo** y Grupo **UNICOMER** a la supresión y eliminación inmediata de sus bases de datos, de todos personales, incluyendo todos los datos suministrados por medio de terceros y que estén asociados a mi número **[VALOR 1]** y correos electrónicos...”*
2. Que la entidad denunciada presentó el día 23 de abril de 2020 el informe solicitado, suscrito por el Rolando Olivas Ortiz, en su condición de apoderado generalísimo de **UNICOMER**.



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

III.SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que recibe mensajes constantes de cobro para la señora **[NOMBRE 2]**, para lo que presenta una serie de copias de mensajes de cobros que realiza por medio de UNICOMER GOLLO a la señora antes señalada, ya que en los mismos hacen indicación clara que se dirigen a dicha señora y el remitente es UNICOMER GOLLO.

Señala el señor Rolando Olivas Ortiz, en su condición de apoderado generalísimo de UNICOMER que de la prueba que aporta el denunciante no se extrae que sea al número al cual están llegando los mensajes sea del señor **[NOMBRE 1]**, que el mismo denunciante señala que al presentarse en la agencia de Pérez Zeledón le indicaron que no tenía cuentas pendientes (deudas), por lo que a partir de ese momento no recibió más mensajes y que los mensajes que recibió fueron anteriores al 19 de setiembre de 2019, que la empresa Unicomer de Costa Rica S.A. es una empresa privada que ofrece los servicios financieros para la compra de muebles electrodomésticos entre otros, tomando todas las medidas necesarias exigidas por la ley para el resguardo de los datos personales para los clientes que se acercan a cualquiera de nuestros puntos de ventas a solicitar un crédito, que además la señora **[NOMBRE 2]** deudora de esa empresa y por la cual llaman al denunciante, fue quien al momento de realizar la compra, indicó que se le podía localizar a los números que señala el señor **[NOMBRE 1]**, y en razón de ello se incluyó el número en el sistema, finalmente que podría considerarse que se estuviera frente a un caso en el que cuando las empresas telefónicas retiran una línea telefónica a un cliente el mismo número se otorga a otro usuario, y el numero ya se encuentra en muchas bases de datos.

Vistos los autos y analizados los argumentos de las partes y las pruebas que constan en autos, se observa que efectivamente se ha dado un envío constante de mensajes dirigidos a la señora **[NOMBRE 2]**, como deudora de Gollo. De las copias de los mensajes aportadas por parte del denunciante, se evidencia que los mensajes se refieren a cobros que realiza UNICOMER GOLLO a la señora señalada, además se indica que llame de urgencia al número 4115-0100, número al cual se procedió a realizar una llamada por parte el Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos el día 28 de agosto de 2020, indicando que efectivamente es el Departamento Legal de UNICOMER GOLLO, quedando claro es que es de la empresa denunciada de donde se emiten los mismos.

Por otro lado, el mismo representante de la empresa hace una aceptación de que se enviaban mensajes al denunciante, cuando señala, en el informe, que el señor **[NOMBRE 1]** se presentó en la agencia de Pérez Zeledón y le indicaron que no tenía cuentas pendientes (deudas), y dejó de recibir los mensajes de cobro, ante su solicitud en la agencia antes señalada, siendo que si el denunciante dejó de recibir los mensajes, es evidente que se hacía uso de su dato personal (número); además que la misma denunciada acepta que la señora **[NOMBRE 2]** deudora de la empresa, fue quien al momento de realizar la compra, indicó que se le podía localizar al número que señala el señor **[NOMBRE 1]** como suyo, por lo que se incluyó dicho número en el sistema de la empresa.

Es de especial relevancia señalar que las empresas que crean bases de datos personales, tiene el deber de cumplir con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N°



8968, con el objeto evitar un uso ilegítimo de los datos personales, como lo es la realización de cobros a terceras personas, familiares, amigos, centros de trabajo y allegados de los deudores; no es justificación señalar que fue quien solicita el crédito quien dio el dato personal de un tercero, a modo de referencia o medio de ubicación, ya que, de conformidad con la Ley No. 8968, solo podrán ser objeto de tratamiento aquellos datos personales cuyo titular haya, de forma válida, otorgado su consentimiento informado.

ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar. Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: **a)** De la existencia de una base de datos de carácter personal. **b)** De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. **c)** De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. **d)** Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. **e)** Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. **f)** De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. **g)** De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. **h)** De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. **2.- Otorgamiento del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: **a)** Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. **b)** Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. **c)** Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Por su parte, esta misma ley garantiza a todos los habitantes su derecho de autodeterminación informativa, lo cual implica que todo titular de datos personales puede decidir, salvo las excepciones de ley, cuando, donde y como serán tratados sus datos personales.

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 otra parte, todo tratamiento de datos personales debe ajustarse a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, y adecuación a fin, de conformidad con 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 rectificados. 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 rectificados, 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.*

La empresa **UNICOMER S.A.** debe, además, garantizar a sus clientes y usuario, la seguridad de su información, mediante la creación de los respectivos protocolos de seguridad y actuación, para lo cual pueden remitirse tanto a la ley No. 8968 como a su reglamento para conocer más en detalle de los mismos.

Todo lo anteriormente descrito, le permite a esta Agencia determinar que efectivamente la empresa denunciada ha incurrido en un ilegítimo tratamiento de datos personales del denunciado, y por lo cual debe declararse con lugar la denuncia presentada.

Por otra parte, en uso de las atribuciones otorgadas por el artículo 16 inciso de la ley No. 8968, y con la finalidad de verificar el correcto tratamiento de datos personales que realiza la empresa denunciada en sus bases de datos, se ordena de oficio a **UNICOMER S.A.**, presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES (10), UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, con que cuenta para para el tratamiento de datos personales en sus bases de datos.

Con fundamento en los incisos a), c), d), f) y g) del artículo 16 de la ley N° 8968, se le apercibe a la empresa **UNICOMER S.A.** 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, adecuación al fin,

consentimiento informado y transferencia de datos personales. 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, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara **CON LUGAR** la denuncia presentada en contra **UNICOMER S.A.** y se ordena que proceda a realizar la eliminación de la información solicitada por el denunciante en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Lo anterior deberá cumplirlo e informarlo al denunciante como a esta Agencia. Caso contrario, podrá esta Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

2- Se ordena a **UNICOMER S.A.** presentar ante esta Agencia en el término de **10 días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, **UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, con que cuenta para el tratamiento de datos personales en sus bases de datos.

3- De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la 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
PROD HAB