



EXPEDIENTE: 120-11-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 283-2020

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:00 horas del 21 de julio de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de febrero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Credical S.A. e Inversiones Topolin S.A., cuya pretensiones: *“Se eliminen los datos que tengan de mi persona. Que se corrija o suprima la consulta de datos para otros fines. Que procedan con la respuesta formal a la solicitud establecida por ley”*. (Visible a folio 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°328-2018, de las 08:30 horas del 07 de diciembre de 2018, se declara la admisibilidad del Procedimiento de Protección de Derechos, interpuesto por [NOMBRE 1] contra **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.** (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N°021-2019 de las de las 09:30 horas del 24 de enero de 2019, se ordena el traslado de cargos a **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.**, a efecto de que brinden el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a ambos denunciados en fecha 25 de enero de 2019. (visible a folio 13 al 16 del Expediente Administrativo).
4. Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 30 de enero de 2019, la señora [NOMBRE 2], en calidad de apoderada general de ambos denunciados, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°021-2019 supra citada. (Visible a folios 17 al 20 del Expediente Administrativo).
5. 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de febrero de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra Credical S.A. e Inversiones Topolin S.A., cuya pretensiones: *“Se eliminen los datos que tengan de mi persona. Que se corrija o suprima la consulta de datos para otros fines. Que procedan con la respuesta formal a la solicitud establecida por ley”*. (Visible a folio 01 al 10 del Expediente Administrativo).



- 2- Que en fecha 05 de noviembre de 2018, la señora [NOMBRE 1] ha presentado un formulario de rectificación y/o supresión de datos personales, a Inversiones Topolin, el cual cuenta con un recibido de [NOMBRE 3]. (Visible a folios 04 y 05 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la señora Mora Astúa, no posee ninguna relación comercial con las denunciadas. (Visible a folio 017 del Expediente Administrativo).
- 4- Que la funcionaria [NOMBRE 4], ha utilizado las herramientas que le facilita su trabajo con las denunciadas, para realizar un estudio de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 07, 19 y 20 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que ha procedido en primera instancia a presentar el formulario de rectificación y/o supresión de datos personales ante las entidades denunciadas, en fecha 05 de noviembre de 2018, esto por cuanto: “(...) *la utilización de datos para otros fines por parte de una funcionaria de la empresa.*”, indica además que, a la fecha de la interposición del presente procedimiento no hay recibido una respuesta satisfactoria sobre su solicitud. Por su parte indican las denunciadas en su informe, a través de su apoderada, lo siguiente: Que no tienen certeza de la identidad de la denunciante [NOMBRE 1], por cuanto “(...) *dada la falta de número (sic) de cédula (sic) en la resolución notificada, no se pudo tener certeza de la persona (...)*”, sobre este punto en específico se le indica a las denunciadas que, el número de cédula de la denunciante consta claramente en el formulario adjunto a la resolución que se les notificó en su momento, por lo que no es de recibo, este primer alegato. Además indican que luego de una revisión realizada a sus registros, no aparece como cliente de ninguna de las entidades denunciadas el nombre de la denunciante, sin embargo, aparece una reclamación interpuesta por una señora de “*nombre similar*”, la cual se identifica con el número de cédula [NÚMERO 1], el cual efectivamente corresponde al número de cédula de la señora [NOMBRE 1], donde la misma solicita medidas en contra de una de las funcionarias de las denunciadas por “(...) *estudios que esta realizaba en las bases de datos de Crediserver, Registro Público y otras entidades públicas, sin autorización de su parte (...)*”, continúan manifestando que: “(...) *el acto planteado por la funcionaria de mi representada no es derivado de alguna actividad propia de la empresa, sino que la misma, hizo uso indebido de los útiles y herramientas proporcionadas por el patrono para efectos de trabajo, para ventilar un problema de índole familiar(...)*”, indican que no disponen de ninguna base de datos y no pueden eliminar o modificar datos de alguna base. Por lo que indican que, los hechos no son de índole propia de las denunciadas, ya que las mismas no tienen interés alguno en los asuntos de la señora [NOMBRE 1]. Basado en todo lo anterior solicita que se declare sin lugar la denuncia. Refieren las denunciadas que no poseen bases de datos, por lo que debe hacerse hincapié en lo que está definido mediante la Ley 8968 como Base de Datos, según el artículo 3, inciso a), el cual indica “**ARTÍCULO 3.-Definiciones: a) Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.**” (subrayado no es del original), igual definición consta en el Reglamento a la Ley 8968, artículo 2, inciso b), por lo que no será necesario realizar la cita correspondiente. En ese sentido, cualquier archivo, sea un Excel, Word, o cualquier otro documento, sea digital o físico, en el que consten datos personales o realicen acopio de los mismos en razón de sus labores, será considerado legalmente como una base de datos. Queda claro además, que las partes denunciadas realizan un tratamiento de datos personales, según lo



indicado en el artículo 3, inciso i) de la Ley 8968: **“ARTÍCULO 3.- Definiciones: (...) i) Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”**, (resaltado no es del original). Además, el Reglamento a la Ley supra citada, en su artículo 2, mediante incisos x) y y) define los conceptos de tratamiento de datos y tratamiento de datos automatizado: “x) *Tratamiento de datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión*, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros. y) *Tratamiento de datos automatizado: Cualquier operación, conjunto de operaciones o procedimientos, aplicados a datos personales, efectuados mediante la utilización de hardware, software, redes, servicios, aplicaciones, en el sitio o en la nube, o cualquier otra tecnología de la información que permitan la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión, distribución o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo, o la interconexión*, así como su bloqueo, supresión o destrucción, intercambio o digitalización de datos personales, entre otros.” (resaltado no es del original). Las empresas denunciadas han indicado, y así consta claramente en la prueba documental que rola a folio 07 del expediente administrativo, que una de las herramientas de trabajo que son brindadas a sus funcionarios están referidas a la utilización de bases de datos conocidas coloquialmente como *buros de crédito*, tal es el caso de *Crediserver*, misma que consiste es una base de datos donde se puede consultar a una persona determinada, y según las definiciones supra citadas de la Ley 8968 y del Reglamento de marras, esta consulta se considera tratamiento de datos personales. Por lo tanto, por el tratamiento de datos personales que realizan las denunciadas, en ocasión de sus labores, se deben establecer protocolos de actuación y medidas de seguridad, para evitar que se den este tipo de situaciones, como lo es en el presente caso, que una funcionaria haya utilizado estas herramientas de trabajo, para realizar un estudio no consentido de la señora [NOMBRE 1], situación que además contradice el Principio de Calidad de la Información, en su modalidad de adecuación al fin, ya que están siendo utilizados para otra finalidad completamente distinta para la cual fueron recabados. Al respecto véase el artículo 6, inciso 4) de la Ley de repetida cita: **ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información (...) 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. (...)**, (resaltado no es del original). Los datos personales que fueron recabados en un inicio por *Crediserver* o bien el Registro Nacional, y que posteriormente las denunciadas comenzaron a tratar en función de sus labores, no han sido recabados en primera instancia para que una funcionaria de *Credical S.A.* o *Inversiones Topolín S.A.* los tome para fundamentar un asunto en la vía judicial familiar, donde la señora [NOMBRE 1] no tiene nada que ver; violándose de forma clara el principios de autodeterminación informativa resguardado por la ley No. 8968. Tómese en cuenta además de lo anterior, que, tanto a las empresas denunciadas, como a sus colaboradores, les aplica el deber de confidencialidad recogido en la misma ley supra citada: **“ARTÍCULO 11.- Deber de confidencialidad: La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional**.



aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.”, (resaltado no es del original). Así mismo al ser la Ley No, 8968 una ley de orden público, y por lo tanto de acatamiento obligatorio, las aquí denunciadas deben de tener en cuenta su deber de implementar los protocolos de actuación y de medidas de seguridad suficientes, para que el tratamiento de los datos que realicen, se ajusten a lo establecido en el ordenamiento jurídico; **“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. (...)”.** Además, indica el Reglamento a la Ley de repetida cita en su artículo 32, las especificaciones mínimas que deben incluir estos protocolos de actuación: “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.”. Siendo que se ha logrado demostrar que ha habido un uso ilegítimo de la información de carácter personal de la denunciante, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia, y se ordena a **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.** suprimir todos los datos personales de la señora [NOMBRE 1] que consten en sus bases de datos. Así mismo, por encontrarse dentro de las competencias otorgadas por ley a esta Agencia, particularmente en el artículo 16 inciso c), que en aras de verificar cual es el tratamiento de datos personales brindado por las empresas denunciadas, y con el fin de garantizar a sus clientes y/o usuarios el debido resguardo de sus derechos de privacidad y autodeterminación informativa, se ordena a **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.**, para que en un plazo **DIEZ DÍAS HÁBILES**, presenten ante esta Agencia **UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno.**

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 por **[NOMBRE 1]** contra **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.** y se ordena a las mismas suprimir todos los datos personales de la denunciante que consten en sus bases de datos.
- 2- Se ordena a **CREDICAL S.A. e INVERSIONES TOPOLIN S.A.**, presentar ante las oficinas de la Agencia en el término de 10 días hábiles **UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.**
- 3- De conformidad con el artículo 25 a Ley N° 8968 y 71 de su 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
PRODHAB

Alm*