



EXPEDIENTE: 090-05-2021-DEN

RESOLUCION N° 345-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:30 horas del 09 de setiembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDISERVER**.

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 17 de mayo de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDISERVER** cuya pretensión es: *“Que sea pagado el monto de €15600 x (sic) cada día por el tiempo que ha estado en Funcionamiento la empresa Crediserver en CR (sic), y portener (sic) información mía ese tiempo sin mi consentimiento. Además que sea retirada toda información relacionad (sic) a [NOMBRE 1] cedula (sic) 111290133”*. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°185-2021 de las 13:50 horas del 01 de junio de 2021, se declara admisible y se ordena el traslado de cargos a **CREDISERVER S.A.** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 17 de junio de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de representante legal de Crediserver, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°185-2021 supra citada. (Visible a folios 14 al 24 del Expediente Administrativo).
- 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 17 de mayo de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDISERVER** cuya pretensión es: *“Que sea pagado el monto de €15600 x (sic) cada día por el tiempo que ha estado en Funcionamiento la empresa Crediserver en CR*



(sic), y portener (sic) información mía ese tiempo sin mi consentimiento. Además que sea retirada toda información relacionada (sic) a [NOMBRE 1] cedula (sic) 111290133". (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).

2- Que en fecha 04 de mayo de 2021, la señora [NOMBRE 1] remitió a Crediserver S.A. una solicitud de eliminación de sus datos personales de la base de datos del denunciado. (Visible a folios 04 y 22 vuelto del expediente administrativo).

3- Que en fecha 11 de mayo de 2021, Crediserver S.A. informa a la denunciante que han procedido con la eliminación de los datos personales de la misma, excepto los datos correspondientes a varios expedientes judiciales que se encuentran en trámite. (Visible a folio 21 del expediente administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

1- Que Crediserver cuente con el consentimiento informado de la señora [NOMBRE 1].

I- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: señala la denunciante que el día 4 de mayo de 2021, ha remitido un correo a [\[CORREO 1\]@crediserver.com](mailto:[CORREO 1]@crediserver.com) solicitando que se elimine todos los datos personales que consten sobre su persona en la base de datos de Crediserver, dicho correo fue respondido por [NOMBRE 3] y le indicó que remitiera una carta solicitando el retiro de sus datos, junto a su cédula de identidad, a lo cual la señora [NOMBRE 1] responde: "(...) *solo una institución como TSE, registro (sic), etc (sic) sean las que publiquen mis datos. (...)*", indica que el día 17 de mayo de 2021 ha realizado una consulta a la base de datos de Crediserver y manifiesta que los mismos no han hecho la eliminación correspondiente, la denunciante manifiesta que no tiene ningún tipo de relación con Crediserver. Por su parte indica Crediserver S.A. que, en el plazo conferido para proceder con la solicitud de la señora [NOMBRE 1], han suprimido todos los datos personales de la misma exceptuando los datos crediticios, esto fundamentándose en que los mismos no han cumplido el plazo del derecho al olvido, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley N°8968, dicho plazo es de 10 años, salvo disposición en contrario. Manifiestan en primer término para este caso que cuentan con información de sies procesos judiciales, los cuales se encuentran en estado de trámite, indican que: "(...) *la información que se encuentra en nuestra plataforma es únicamente la mencionada en cuanto a los procesos judiciales indicados en el punto segundo, y que se ha mantenido actualizada hasta la fecha de manera mensual la cual aún no ha cumplido con el plazo del derecho al olvido para la eliminación de la misma (...)*". La causal imputada al denunciado y presente en el artículo 59 inciso g del Reglamento 37554-JP a la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica: "*Se niegue injustificadamente a dar acceso eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco*" y se compone de una serie de elementos que se deben de configurar para dar por acreditada dicha causal. En este sentido, podemos ver como elementos constitutivos la solicitud clara e inequívoca de eliminar o rectificar los datos de una persona y una negativa injustificada a dar acceso, eliminar o rectificar los datos de dicha persona. En el caso en marras la parte denunciada no se cuestiona el derecho de la parte la eliminación de la información solicitada, sino el plazo que se debe tomar en consideración para que dicha información sea eliminada de las bases de datos del denunciado y consecuentemente cese el tratamiento de dichos datos, en este caso la anotación de tres procedimientos de los cuales, dos se encuentran en estado de trámite y uno en estado de terminado.



Es importante establecer que la naturaleza de la información en este caso corresponde a partes ajenas a la denunciada. Es decir, CREDISERVER no es el acreedor de la deuda ni parte en el proceso judicial, sino que la información se refiere a una relación crediticia entre otras entidades y el denunciante. Específicamente, la información se refiere a causas de cobro judicial en donde CREDISERVER no intercede como parte. La norma indica que para cualquier tratamiento de datos personales de un titular es necesario el consentimiento informado de esta persona, tal y como lo indica el artículo 5 parte 2 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, al establecer que **“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 electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo*”** (resaltado no es del original). En este caso no hay contención en cuanto a la falta de este consentimiento, sino que la parte denunciada alega verse en una excepción por tratarse de datos de carácter crediticio. En este sentido, se refieren de manera expresa a resoluciones de la Sala Constitucional referentes a la naturaleza de la información crediticia y el plazo de cuatro años para que opere el derecho al olvido de información crediticia. Sobre esta clase de información crediticia se ha pronunciado la Sala Constitucional al indicar: **“En un grado menos restrictivo de protección se encuentran los datos que, aun siendo privados, no forman parte del fuero íntimo de la persona, sino que revelan datos de eventual interés para determinados sectores, en especial el comercio. Tal es el caso de los hábitos de consumo de las personas (al menos de aquellos que no quepan dentro del concepto de ‘datos sensibles’). En estos supuestos, el simple acceso a tales datos no necesariamente requiere la aprobación del titular de los mismos ni constituye una violación a su intimidad, como tampoco su almacenamiento y difusión. *No obstante, la forma cómo tales informaciones sean acopiadas y empleadas sí reviste interés para el Derecho, pues la misma deberá ser realizada de forma tal que se garantice la integridad, veracidad, exactitud y empleo adecuado de los datos.* Integridad, porque las informaciones parciales pueden inducir a errores en la interpretación de los datos, poniendo en eventual riesgo el honor y otros intereses del titular de la información. Veracidad por el mero respeto al principio constitucional de buena fe, y porque el almacenamiento y uso de datos incorrectos puede llevar a graves consecuencias respecto del perfil que el consultante puede hacerse respecto de la persona. Exactitud, porque los datos contenidos en dichos archivos deben estar identificados de manera tal que resulte indubitable la titularidad de los mismos, así como el carácter y significado de las informaciones. *Además, el empleo de tales datos debe corresponder a la finalidad (obviamente lícita) para la que fueron recolectados, y no para otra distinta.* En el caso de todas las reglas antes mencionadas, es claro que el deber de cumplimiento de tales exigencias lo ostenta quien acopie y manipule los datos, siendo deber suyo —y no de la persona dueña de los datos— la estricta y oficiosa observancia de las mismas. Finalmente, se encuentran **los datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público, tales como los que se refieren al comportamiento crediticio de las personas; no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, pero sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo.** Con respecto a estos datos, también caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo referidos a los anteriores, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme. El respeto de las anteriores reglas limita, pero no impide a las agencias —públicas y privadas— de recolección y almacenamiento de datos, cumplir con sus funciones, pero sí asegura que el individuo, sujeto más vulnerable del proceso informático, no sea desprotegido ante el poder inmenso**



que la media adquiere día con día”. (El resaltado y subrayado no es del original). -” (delineado y resaltado no son del original) (Sala Constitucional Res. 2002-00754, de las trece horas del veinticinco de enero de dos mil dos). Se debe puntualizar en el criterio de la Sala Constitucional citado supra se determina como finalidad de este tratamiento diferenciado “asegurar a la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo”. Por ende, resulta claro que esta excepción se refiere la salud del sistema financiero como un todo por medio de sistemas tales como el Centro de Información Crediticia, y no como una autorización para que entidades como CREDISERVER transfieran datos de fuentes públicas a bases de datos dedicadas al giro comercial y al lucro sin el consentimiento de los titulares, aun si estos datos pueden ser consultados en la base de datos pública del Poder Judicial o del Tribunal Supremo de Elecciones. En el caso de que los datos personales se encuentren en una base de datos pública y de acceso general, pueden ser consultados; no obstante, no pueden ser sustraídos para formar parte de otra base de datos, en este caso la del denunciado, ya que cambia la finalidad para la que los datos fueron recabados inicialmente, y con ello su adecuación al fin, entiéndase que al ser datos de acceso público no se cuenta con el consentimiento para cambiar su finalidad, transgrediendo el principio de calidad de la información regulado en el artículo 6 de la Ley No 8968 de repetida cita: “**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 obligada 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.” (resaltado no es del original). Es claro que los datos recolectados en el contexto de un proceso judicial no tienen la finalidad de ser comercializados a terceros. Por lo tanto, no lleva razón la parte denunciada en su argumentación para negarse a eliminar los datos solicitados por la denunciante, al no verse amparada por ninguna de las excepciones que para el efecto plantea la Ley No 8968. Consecuentemente, resulta irrelevante entrar a discutir el plazo exacto en el que opera el derecho al olvido en este caso ya**



que, al tratarse de información tomada de fuentes de acceso público sin tener el consentimiento informado del titular de la información, no se justifica que esta sea transferida a una base de datos dedicada a lucrar con la comercialización de esta información sin el debido consentimiento. Al no haber una norma habilitante para este tratamiento, ni consentimiento del titular para este uso, las acciones del denunciado resultan en un quebranto a las normas y principios consagrados en la Ley de marras, al negarse a la eliminación de dicha información de su base de datos ante la solicitud inequívoca de la titular. Con respecto a la pretensión de la denunciante de una indemnización de ¢15600 por cada día que Crediserver ha mantenido sus datos personales sin su consentimiento, la misma se rechaza por cuanto esta no es la vía correspondiente para solicitarlo. Así las cosas, si **CREDISERVER S.A.** sustrajo de las bases de datos de los Tribunales de Justicia y del Poder Judicial, deberá eliminar dicha información de las mismas, y a futuro realizar solo consulta de esas bases de datos, como en derecho corresponde. Por todo lo anteriormente expuesto, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia. Además, siendo que, de la prueba aportada a los autos, eventualmente se podría haber cometido una falta de las señaladas en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley No. 8968, **se ordena la apertura del procedimiento ordinario** señalado en el artículo 27 de dicha ley.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **CREDISERVER S.A.**, se le ordena la supresión de sus bases de datos personales la información sustraída de las bases de datos públicas, referentes a **[NOMBRE 1]** 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 a la denunciante.
2. De conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, **se ordena la apertura del procedimiento ordinario**, para lo correspondiente.
3. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

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

Alm*