



**EXPEDIENTE: 004-01-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 529-2021**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES.** San José a las 14:20 horas del 26 de octubre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de enero de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **UNICOMER**, cuya pretensión indica: *“Solicito respetuosamente validar si los datos con los que la empresa Gollo vendió esta pantalla a mi nombre son reales. De no ser así, por favor indicar a la empresa Gollo borre de sus bases de datos toda información errónea a mi nombre y principalmente que elimine la deuda que actualmente tiene a mi nombre. Además, que limpien mi expediente de la mancha crediticia en la SUGEF.”*. (visible a folios 01 al 31 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **094-2019** de las 09:20 horas del 18 de marzo de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra Unicomer. (visible a folio 32 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **333-2019** de las 09:09 horas del 03 de setiembre de 2019, se ordena el traslado de cargos a **UNICOMER**, a efecto de que brinde informe respectivo, mismo que fue debidamente notificado en fecha 11 de setiembre de 2019. (visible a folios 0034 al 0036 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 24 de setiembre de 2019, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de **UNICOMER S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así con lo prevenido mediante la Resolución N° **333-2019**, de forma extemporánea. (visible a folios 0037 al 0040 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, de conformidad con lo señalado mediante el artículo 62 del Reglamento a la Ley No. 8968, mediante resolución N° **418-2019**, de las 10:06 horas del 18 de octubre de 2019, se le previno al denunciante aportar prueba para mejor resolver, del registro de la deuda, ya sea en la empresa denunciada, o en la base de datos de la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF), según lo indicado en los hechos denunciados. Dicha prevención se notificó al denunciante en fecha 22 de octubre de 2019. (visible a folios 0041 y 0042 del Expediente Administrativo).
- 6- Que a la fecha que se emite la presente resolución, no se ha recibido por parte del denunciante la respuesta a la prevención realizada.
- 7- 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**

**HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de enero de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **UNICOMER** cuya pretensión es: *“Solicito respetuosamente validar si los datos con los que la empresa Gollo vendió esta pantalla a mi nombre son reales. De no ser así,*



por favor indicar a la empresa Gollo borre de sus bases de datos toda información errónea a mi nombre y principalmente que elimine la deuda que actualmente tiene a mi nombre. Además, que limpien mi expediente de la mancha crediticia en la SUGEF.”. (visible a folios 01 al 31 del expediente administrativo).

2. Que el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia ante el OIJ por el delito de falsedad ideológica, la cual se tramita bajo el expediente N°[NÚMERO 1]-PE (visible a folios 04 al 31 del Expediente Administrativo).

3. Que **UNICOMER** presentó documento de Consentimiento Informado de fecha 03 de febrero de 2016, firmado en apariencia por el denunciante y, además, se negó a suprimir la información personal del señor [NOMBRE 1], según lo indicado en el informe respectivo. (visible a folios 38 y 39 del Expediente Administrativo).

**I. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que los datos personales del denunciante que constan en la base de datos de **UNICOMER**, no hayan sido brindados por el señor [NOMBRE 1].

**II. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el denunciante que ha sido víctima de “*suplantación de identidad*”, ya que se ha enterado por medio de un correo del ICE con la facturación de un recibo telefónico que no le pertenece, quienes le informaron que poseía un plan fusión K con un celular con dicha institución, ante lo cual, procede a realizar la denuncia ante el OIJ, ya que él no había realizado dicho trámite, posteriormente indica que se entera de que la persona que le ha suplantado, ha realizado varias compras a su nombre, entre ellas con la empresa Gollo, razón por la que procede a interponer otra denuncia ante el OIJ por este hecho, manifiesta a su vez que la empresa Gollo le ha indicado que no eliminará su deuda, ya que no poseen suficientes pruebas para hacer la eliminación solicitada. Por lo anterior solicita a esta Agencia que se realice una verificación de los datos personales que utilizó la empresa Gollo para realizar la venta respectiva. Resulta importante indicar que, mediante resolución N° **333-2019** de las 09:09 horas del 03 de setiembre de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, el cual fue debidamente notificado en las oficinas de **UNICOMER** el día 11 de setiembre de 2019, recibido por [NOMBRE 3], dicha resolución indica literalmente: “...se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados. Se recuerda que este es un procedimiento administrativo especial por lo que las manifestaciones realizadas en el informe se considerarán dadas **bajo fe de juramento**; no tiene previsto la realización de audiencias orales, por lo que la prueba testimonial debe adjuntarse al informe mediante declaración jurada debidamente autenticada (artículo 68 inciso c) del Reglamento y la omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tenga por ciertos los hechos acusados...” (Lo subrayado y resaltado no corresponde al original). El informe rendido por el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de la citada empresa, fue enviado al correo institucional hasta el día 24 de setiembre de 2019, razón por la cual, no se cumplió con el plazo establecido en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y **resulta extemporáneo**, ya que trascurrieron más de los tres días hábiles establecidos. No obstante, lo indicado con anterioridad, considera necesario esta autoridad, referirse al fondo del asunto bajo los siguientes términos: Alega **UNICOMER** en su informe que, efectivamente existe una deuda a nombre del señor [NOMBRE 1], la cual se encuentra pendiente de pago y que se han negado a suprimir los datos del denunciante por cuanto señala textualmente: “(...)indicó (sic) que el procedimiento para suprimir una deuda activa sin recibo de pago es que el cliente demuestre por medio de una resolución judicial que la firma no le corresponde al titular del título (sic) lo cual se



*hace por medio del debido proceso (...)*”, y que debido a esto, es imposible proceder con el acto de suprimir la deuda, ya que no existe una orden judicial que demuestre que existe falsedad en los documentos presentados al momento de la compra. Ahora bien, la Ley N° 8968, señala 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.”.* A su vez, en el artículo 24 se indica: **“ARTÍCULO 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.”*, por lo anteriormente expuesto y siguiendo el orden de ideas, la pretensión del denunciado no puede resolverse de forma satisfactoria, pues trasciende del ámbito de protección de datos personales al ámbito penal, mismo que se escapa de las atribuciones conferidas a la Prodhab, como lo establece el artículo 16 de la Ley N°8968 que a la letra menciona: **“ARTÍCULO 16.- Atribuciones** *Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”*, según lo expuesto, es notoriamente claro que la Ley de marras, no contempla dentro de su ámbito de aplicación, los delitos que puedan ser cometidos por terceras personas, dichos actos deben ser discutidos en la vía legal correspondiente, toda vez que escapa de las competencias de esta Agencia. Asimismo, se realiza la aclaración de que tampoco le compete a esta Agencia, conocer ni resolver asuntos relacionados con “manchas crediticias” que se tengan ante instituciones que brinden este tipo de servicios, por lo que la pretensión del denunciante en tal sentido, debe formularse ante las instancias correspondientes, siguiendo los procedimientos



pertinentes para tal efecto. Por otra parte, de la prueba aportada, no se logra desprender que exista un mal uso de los datos personales del denunciante por parte de UNICOMER, si bien es cierto los datos personales fueron entregados al denunciado mediante falsedad ideológica, se presume que éstos han recibido la información de buena fe, y le han dado el tratamiento que corresponde. Respecto a la falta de prueba, se indica que quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega tiene el deber de demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: “Los medios de prueba serán los siguientes: **a. Documental físico o electrónico;** **b. El resultado de un estudio pericial;** **c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas;** **Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.**” (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original). De igual manera, la Ley No. 6227, Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: **“Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”** **“Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”** (Lo resaltado no corresponde al original). En razón de todo lo antes expuesto, no queda demostrado fehacientemente que el denunciado haya efectuado un mal uso de los datos personales del denunciante, ya que, si bien es cierto los datos personales fueron entregados al denunciado mediante falsedad ideológica, se presume que éstos han recibido la información de buena fe, y le han dado el tratamiento que corresponde, aunado a lo que antes se dijo, que por tratarse dicha falsedad ideológica de un delito, acciones como estas escapan a las competencias de la Prodhab. Así las cosas, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16, 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1) Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra UNICOMER.
- 2) De conformidad con el artículo 25 la Ley N° 8968 y 71 de su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá 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**  
**PRODHAB**

Alm\*