



EXPEDIENTE: 010-01-2019-DEN

RESOLUCION N° 276-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:44 horas del 28 de junio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, denuncia formulada por **(NOMBRE 1)** contra **ALUDEL LTDA (CREDID)** y **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito recibido en esta Agencia en fecha 01 de febrero de 2019, la señora **(NOMBRE 1)**, presentó formal denuncia contra **ALUDEL LTDA (CREDID)** y el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**, ya que según manifiesta, la primera se negó a entregarle reporte de sus datos personales de forma injustificada, ya que le solicitaron una serie de requisitos e información personal, además, menciona que ésta recopiló, almacenó, comercializó y facilitó sus datos personales sin contar con su consentimiento al Banco Nacional. En el caso del Banco Nacional, alega la denunciante que utilizó sus datos personales como su fotografía y dirección exacta de su casa de habitación, para aportarlo a un procedimiento administrativo, sin contar con su consentimiento informado, por lo que en sus pretensiones solicita que Aludel le brinde los datos requeridos, se sancione a ambas entidades por los hechos denunciados y que se le brinde la posibilidad de decidir cuales datos personales pueden almacenar las denunciadas. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución No. **073-2018** de las 13:30 horas del 05 de marzo de 2019, se resuelve sobre la admisibilidad de la presente denuncia. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que mediante resolución N° **134-2019** de las 10:30 horas del 28 de marzo de 2019, se da el inicio del procedimiento de protección de derechos y se ordena el traslado de cargos a Aludel Ltda (Credid) y al Banco Nacional de Costa Rica, a efecto de que brinden el informe correspondiente. Dicha resolución fue debidamente notificada el día 29 de marzo de 2019. (Visible a folios 22 al 26 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que a través de escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de abril de 2019, la señora **(NOMBRE 1)**, realiza una serie de aclaraciones con relación a la resolución No. 134-2019 mencionada supra (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que mediante documentos recibidos en esta Agencia el día 03 de abril de 2019, los señores **(NOMBRE 2)**, en su calidad de Gerente General del Banco Nacional y **(NOMBRE 3)**, Representante Legal de Aludel Ltda, remiten, en tiempo y forma, los informes requeridos en la resolución de marras. (Visibles a folios 29 al 72 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de mayo de 2019, la señora **(NOMBRE 1)**, realiza observaciones finales con relación a los informes presentados por las denunciadas. (Visible a folios 73 y 74 del Expediente Administrativo).
- 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

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

1. Que el Banco Nacional obtuvo el reporte de los datos personales de la denunciante de la página web de Credid, la cual es operada por Aludel Ltda. (Visible a folios 06 al 12 y 29 del Expediente Administrativo).
2. Que el reporte de datos de la señora (**NOMBRE 1**) que emite Aludel Ltda (Credid), contiene datos personales de acceso público, restringido, irrestricto y sensibles de la denunciante. (Visible a folios 08 al 12 del Expediente Administrativo).
3. Que la denunciante ejerció su derecho al acceso a sus datos personales ante Aludel Ltda (Credid), a través de diferentes solicitudes enviadas por correo electrónico. (Visible a folios 13 al 19 y del 51 al 72 del Expediente Administrativo).
4. Que Aludel Ltda (Credid), le solicitó cumplir con un procedimiento, así como aportar el consentimiento informado, y otros datos personales a la denunciante, a efecto de brindarle el acceso a sus datos personales. (Visible a folios 14, 19 y 38 al 42 del Expediente Administrativo).
5. Que, a la fecha de interposición de la presente denuncia, la empresa Aludel Ltda (Credid) no había facilitado el acceso a sus datos personales a la denunciante. (Visible a folios 04, 42 y 74 del Expediente Administrativo).
6. Que Aludel Ltda, realiza tratamiento de datos personales, a solicitud y gestión de terceros, mediante el acceso a bases de datos públicas y privadas que manejan otros terceros. (Visible a folios 41 al 43 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

1. Que las empresas denunciadas cuenten con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales.
2. Que la señora (**NOMBRE 1**) sea cliente ocasional o habitual del Banco Nacional.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la denunciante en su escrito que Aludel Ltda (Credid) se negó a entregarle reporte de sus datos personales de forma injustificada, ya que le solicitaron una serie de requisitos e información personal, además, menciona que ésta recopiló, almacenó, comercializó y facilitó sus datos personales sin contar con su consentimiento al Banco Nacional. En el caso del Banco Nacional, alega la denunciante que utilizó sus datos personales como su fotografía y dirección exacta de su casa de habitación, para aportarlo dentro de un procedimiento administrativo, sin contar con su consentimiento informado, por lo que en sus pretensiones solicita que Aludel Ltda le brinde los datos requeridos, se sancione a ambas entidades por los hechos denunciados y que se le brinde la posibilidad de decidir cuales datos personales pueden almacenar las denunciadas, todo esto conforme a lo dispuesto en la Ley No. 8968. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Gerente General y Representante Legal del **Banco Nacional de Costa**



Rica señala en su informe de respuesta que dentro del expediente no consta que el Banco Nacional haya cedido a terceros los datos personales de la denunciante, que por el contrario consta que ese Banco se sirvió del servicio que brinda la empresa Credid (Aludel Ltda) y que dentro de la información que posee y comparte dicha empresa no existe ningún tipo de información crediticia reportada por ese Banco. Alega que no constituye para esa entidad bancaria ningún tipo de infracción contar con dicha información sin en el consentimiento del titular, toda vez que se rigen bajo la regulación de la Superintendencia General de Entidades Financieras, y se encuentran sometidos al cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 8204 en concordancia con el Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204, según lo dispuesto en el artículo 8. Información mínima del cliente persona física, lo cual los faculta a obtener y conservar información acerca de la verdadera identidad de las personas usuarias de sus servicios, ya sean clientes ocasionales o habituales. Indica que dicha normativa faculta a las entidades financieras a contar con los datos personales de sus clientes, tales como: cédula de identidad vigente, nombre completo, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, estado civil, sexo, domicilio, profesión u ocupación, nombre del patrono o naturaleza de los negocios si desarrolla actividades independientes, ya sea por parte de sus clientes o de otras empresas que brinden el servicio, y que para esto no se requiere el consentimiento informado del titular, toda vez que son requeridos por disposición legal o constitucional. Señala que la fotografía y el domicilio son datos personales de uso irrestricto, pues éstos pueden ser accedidos por medio de la consulta ciudadana del Tribunal Supremo de Elecciones, de cuya página se puede extraer la fotografía, firma, nombre completo, calidades, cédula, fecha de nacimiento y domicilio de la denunciante, según reporte que adjunta a su informe. Por tal motivo, solicita declarar sin lugar la denuncia en todos sus extremos. Por otra parte, el señor (**NOMBRE 3**), Representante Legal de la denunciada **Aludel Ltda**, señala en su informe de respuesta, en resumen que, en efecto los reportes que genera el sistema Credid, cuando media consentimiento o bien por excepciones legales, contienen la información que indica la denunciante tales como: fotografía, datos relacionados a los salarios desde el año 1999, nombres de patronos, puestos que ocupa en sociedades, y la dirección exacta de su casa de habitación, la cual es recopilada legalmente en el acto. Que efectivamente recibieron la solicitud de la denunciante en fecha 20 de noviembre de 2018 solicitando el reporte que tenía Credid con su información personal, lo cual fue respondido en tiempo el 21 de noviembre de 2018, con indicación del procedimiento a seguir, información requerida y solicitud de consentimiento, indicándole que una vez se cumpliera con todo lo anterior se le enviaría el reporte. Que al solicitarle la fotografía tipo “selfie” con su cédula de identidad, se le indicó que el fin de dicha gestión era verificar su identidad, no obstante, indica que la denunciante aportó una fotografía de su cédula ilegible, y que por tal motivo no se le envió el reporte. Indica que es cierto que la señora (**NOMBRE 1**) los volvió a contactar el 26 de noviembre de 2018, solicitando atención a su trámite, ante lo cual la señora (**NOMBRE 4**) le respondió que ante cualquier consulta estaba para servirle, y que posteriormente a la denunciante se le dio la atención del caso. Que es cierto que en fecha 05 de diciembre de 2018, la denunciante contacta nuevamente a (**NOMBRE 4**) preguntando por el trámite y que el día 06 de diciembre de 2018 recibe respuesta, en la cual le indica que no se encuentra solicitud de



reporte a su nombre, por lo que le solicita volver a completar la solicitud, alega el denunciado que esto se debe a que, si la persona no culmina con el trámite, el sistema no genera la solicitud. Que no les consta que el sistema diera fallos, que está fuera de su control si las personas que acceden al sistema lo utilizan o no correctamente. Que, de los correos aportados por la misma denunciante, se puede comprobar que sus respuestas siempre fueron en tiempo, respondiendo las consultas y direccionados a respetar los derechos de la solicitante y aporta una lista de las fechas y conversaciones sostenidas entre la denunciante y la encargada del proceso, que data desde el 20 de noviembre al 25 de enero de 2019 (visible a folios 39 y 40 del expediente administrativo). Que posteriormente el día 07 de diciembre de 2018, le generaron la solicitud de forma manual lo cual le fue informado a la denunciante y que el consentimiento que se le remitió para completar se debe a que CREDID es una plataforma de búsqueda e indexación y no contiene datos de fondo, por lo que el mismo es requerido para hacer las solicitudes del caso y dar un estudio completo a toda la información que recopilan de fuentes públicas y proveedores privados. Que esos consentimientos están muy bien explicados en sus enunciados, que la denunciante solamente debía leerlo y decidir si lo firmaba o no, y la recepción del mismo no obliga a su aceptación, que en caso de negarse se le pone en contacto directo con los proveedores de la información, para que éstos como responsables de los datos personales, le entreguen los datos solicitados. No obstante, manifiesta que la denunciante nunca les manifestó su negativa o disconformidad en firmar tal consentimiento, simplemente desistió del mismo, lo cual provocó que el sistema no continuara con el proceso, que en este caso la impericia y falta de comunicación es de la denunciante y no de su parte, pues los colaboradores de Credid siempre tuvieron la mayor voluntad de hacer valer sus derechos. Que existieron llamadas telefónicas en las que se le indicó a la denunciante sobre la necesidad del consentimiento y el motivo, no sobre el fondo, ya que se encuentra contenido en el texto. Reitera que en efecto sino se envía la información solicitada de forma completa, el sistema no puede generar el proceso de acceso, ya que no se pueden exponer a enviar información a una persona ajena o que no es el propio interesado. Que es cierto que la señora (**NOMBRE 1**), los contactó en diferentes ocasiones y fechas para solicitar instrucciones o correcciones relacionadas con el proceso, y que en todas las ocasiones se le dio el debido cuidado al caso, tal como consta en las mismas pruebas aportadas por ésta. Explica que, si no se cumple con el procedimiento establecido, Credid no puede verificar la identidad del solicitante y sin el consentimiento no se puede solicitar la información a los proveedores para entregar el estudio al interesado. Manifiesta que es la primera vez que la denunciante les indica que no desea firmar el consentimiento, por lo que no tenían conocimiento al respecto, y que se pondrán de acuerdo con sus proveedores para identificar cuál de ellos tiene información de la denunciante para proceder a entregar a esta Agencia el estudio que sus sistemas podrían hacer. Finalmente, con relación a la petitoria de la denunciante indica expresamente: *“a. ALUDEL LTDA no tiene ninguna información de la denunciante, no tenemos bases de datos propias, sin embargo, con gusto podemos gestionar con los terceros que nos brindan ese servicio que se entregue el estudio correspondiente. (...) d. A la denunciante se le explico que era el procedimiento para verificación de identidad, adicionalmente no hay sanción por hacer solicitud de información en la legislación de Protección de Datos. (...) e. No sería necesario, con que la denunciante*



se acerque y siga el procedimiento de supresión de información, con gusto atenderemos a solicitar la eliminación con los proveedores de aquellas piezas informativas que la misma desee suprimir, o si lo tiene a bien esta respetable Agencia nos indican en proceso administrativo y cumpliremos con remitir esta solicitud a los proveedores para su debida eliminación.”. Con base a todo lo expuesto, solicita que se archive el presente procedimiento y no se imponga sanción alguna a su representada. Posteriormente, mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de mayo de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), realiza una serie de observaciones finales con relación a los alegatos de los denunciados en sus informes, las cuales han sido valoradas y tomadas en consideración por esta Agencia, al momento de la resolución del presente caso. Conforme a todos los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes de este proceso, se tiene que el Banco Nacional obtuvo el reporte de los datos personales de la denunciante de la página web de Credid, la cual es operada por Aludel Ltda y que dicho reporte contiene datos personales de acceso público, restringido, irrestricto y sensibles de la denunciante, tales como su número de cédula de identidad, nombre completo, fecha de nacimiento, edad, lugar de nacimiento, profesión, estado civil y su histórico, datos de su cónyuge, datos personales y calidades de sus padres, hijos y hermanos, teléfonos y direcciones de localización, condición laboral, lugar de trabajo, datos de su trabajo e histórico laboral, así como de sus ingresos, datos tributarios, resumen de hijos mayores de 18 años, información referente a participación en sociedades, resumen de activos y pasivos, operaciones crediticias, detalle de bienes muebles e inmuebles, entre otros. En primer lugar, se indica que, en cuanto al informe rendido por el citado Banco no se visualiza prueba alguna que demuestre que la señora (**NOMBRE 1**) es cliente ocasional o habitual de esa entidad bancaria. Por otro lado, es importante aclarar que, al momento de almacenarse, recopilarse y tratarse estos datos personales, las denunciadas debían cerciorarse de contar con el consentimiento expreso e informado por parte del titular de los datos, según lo contemplado en el inciso 2) del artículo 9 de la Ley No. 8968, mismo que no ha sido aportado como prueba por las denunciadas dentro de sus informes. Respecto a los argumentos del Banco Nacional, es importante aclarar que, la denunciante no se refiere a que contara con sus datos crediticios, sino se refiere específicamente a su fotografía dirección exacta de su casa de habitación, lo cual no fue autorizado por ésta. Cabe destacar que, con relación a los alegatos dados por dicha entidad bancaria, respecto a su obligación de cumplir con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 8204 y artículo 8 del Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204, lo anterior no obsta para que, dentro de tales obligaciones, el Banco deba previamente a recopilar dicha información, solicite el consentimiento expreso del titular de los datos, es decir, que, aunque exista una disposición legal que así lo faculte, debe necesariamente cumplir con lo dispuesto en la Ley No. 8968. Véase al respecto lo establecido en el apartado 4.- Datos referentes al comportamiento crediticio del Artículo 9.- Categorías particulares de los datos, que a la letra indica: *“Los datos referentes al comportamiento crediticio se regirán por las normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, de modo que permitan garantizar un grado de riesgo aceptable por parte de las entidades financieras, sin impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa ni exceder los límites de esta ley.”*. (Lo subrayado no corresponde al original). Ahora bien, en caso de que dicha información sea



requerida a otra institución o mediante el acceso a un servicio que ofrece un tercero o por medio de una consulta a una página de acceso público, como ocurrió en el caso que nos ocupa, con mucha mayor razón se debe solicitar el consentimiento expreso del titular de esos datos personales, para hacer un uso distinto de los mismos. Véase lo dispuesto en el apartado 4.- Adecuación al fin, del Artículo 6.- Principio de calidad de la información, de la Ley No. 8968, que dispone: “(...) 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.”. (Lo subrayado no corresponde al original). Razón por la cual, tampoco resulta de recibo indicar que cuando la información conste en bases de datos de acceso público, como del Tribunal Supremo de Elecciones, no se requiere el consentimiento informado del titular de los datos, pues esa base de datos solamente se estableció para consultar la información y en caso de que requerir ser utilizada para otro fin, se requiere la debida autorización del titular de los datos, caso contrario se pierde la adecuación al fin, recayendo en una actuación ilegal. Por otra parte, se tiene como un hecho demostrado que Aludel Ltda, realiza tratamiento de datos personales, a solicitud y gestión de terceros, mediante el acceso a bases de datos públicas y privadas que manejan otros terceros; esto según lo manifestado en su informe, el cual tiene carácter de declaración jurada, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley No. 8968, que indica: “**Artículo 25.- Trámite de denuncias.** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (...)”, así como en el numeral 67 del Reglamento a dicha Ley, que dispone: “**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.”. (Lo subrayado no corresponde al original), por lo que se tiene que los hechos en él consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado, que Aludel Ltda no cuenta con datos personales de la señora (**NOMBRE 1**) dentro de su base de datos. En otro orden de ideas, también se ha demostrado que la denunciante ejerció su derecho al acceso a sus datos personales ante Aludel Ltda (Credid), a través de diferentes solicitudes enviadas por medio de correos electrónicos, ante lo cual, dicha entidad, le solicitó cumplir con el procedimiento establecido para tal efecto, así como aportar el consentimiento informado, y otros datos personales a la denunciante, entre estos su fotografía y cédula de identidad, a efecto de brindarle el acceso a sus datos personales, cuyo proceso no fue culminado, por lo tanto, a la fecha de interposición de la presente denuncia, la empresa Aludel Ltda (Credid) no había facilitado el acceso a sus datos personales a la denunciante.



Al respecto es menester señalar que el inciso a) del apartado 1.- Acceso a la información, del artículo 7 - Derechos que le asisten a la persona, de la Ley No. 8968, dispone sobre este tema lo siguiente: “(...) La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. (...)”. (Lo subrayado no corresponde al original). En igual sentido, se tiene lo dispuesto en el inciso d) del numeral 32. De los protocolos mínimos de actuación, del Reglamento a la Ley No. 8968, que reza: “**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: (...) **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. (...)**”. Sobre el particular, se observa que desde la solicitud inicial de la señora (**NOMBRE 1**) que fue el 20 de noviembre de 2018, hasta la fecha del último correo enviado en fecha 25 de enero de 2019, transcurrieron más de dos meses, y de las conversaciones entabladas en dichos correos, se puede observar que el procedimiento no es de fácil acceso para la solicitante, máxime que se trata de una persona adulta mayor, con las implicaciones que esta condición conlleva. Resulta de suma importancia recalcar a las denunciadas, que en cuanto al tema de autodeterminación informativa y protección de datos personales, la Ley No. 8968 establece la forma en que deben actuar todos aquellos que administren datos personales y así, en su artículo 4, establece el Derecho Fundamental de Autodeterminación Informativa, el cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de los datos personales de la persona física, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que concierne a cada persona, derivado del derecho constitucional a la privacidad, por lo cual, de forma obligatoria debe acatarse lo que establece dicha normativa, para realizar un tratamiento de datos personales de forma lícita. Es deber de esta Agencia manifestar, que, para poder dar tratamiento a un dato personal, se debe contar con un fin para la solicitud de datos personales, y el consentimiento informado del titular de los datos, siendo necesario el mismo, si a lo que se va a dar tratamiento son datos sensibles, según lo que establecen los artículos 3 y 5 de Ley No. 8968. De esta manera, y en estricto apego al ordenamiento jurídico, quien requiera hacer tratamiento de datos personales, deberá obtener de su titular el consentimiento informado, con excepción de aquellas situaciones en las que no se requiera, según se indica en el numeral 8 de la misma ley. El consentimiento informado, es el derecho que tienen los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, mismo que tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos, lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales, control que constituye a su vez, una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad



de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza el referido tratamiento, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de tener acceso y conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "transmitir" esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos, de solicitar su eliminación en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente o cuando su titular así lo solicite, ya sean datos crediticios, sensibles, de acceso irrestricto o de acceso público, véase al respecto lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley No. 8968, que a la letra indica: **“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. 1.- Acceso a la información. La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. (...) 2.- Derecho de rectificación. Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales.”.** (Lo subrayado no corresponde al original). Obsérvese que la ley no hace diferencia sobre a qué tipo de datos personales se refiere, por lo que la PRODHAB no puede hacer distinciones donde la ley no las hace. En el caso que nos ocupa, no se logra demostrar por parte de ninguna de las empresas denunciadas que cuenten con el consentimiento informado de la denunciante ni de sus familiares, para hacer uso y tratamiento de sus datos personales. En este mismo orden de ideas, tal y como se ha señalado en resoluciones anteriores, la Ley No. 8968, es de acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido



tratamiento como “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”, según la definición contenida en el artículo 3 inciso i) de la citada Ley. Es absoluta responsabilidad de las empresas denunciadas, asegurarse de contar con el consentimiento del titular de los datos, bajo todos los términos que establece la Ley No. 8968. El respeto a los derechos antes mencionados, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos, no se utilice con fines diferentes y que estos sean lícitos, exactos y legítimos. Así las cosas, y de acuerdo con lo argumentado por la denunciante, se puede evidenciar que ésta no ha brindado su consentimiento a ninguna de las denunciadas, lo cual tampoco ha sido demostrado por Aludel Ltda ni por el Banco Nacional, mediante los medios probatorios correspondientes. Sobre la prueba, se advierte a las denunciadas que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por ley de demostrarlos, sobre este aspecto, 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 subrayado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en sus 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.”. En este mismo orden de ideas, se les reitera a los denunciados que, con relación al tratamiento de datos personales, es indispensable observar y cumplir con lo dispuesto en la Ley No. 8968, específicamente en el numeral 9, incisos 2 y 3, que a la letra indican: “**ARTÍCULO 9.- Categorías particulares de los datos.** Además de las reglas generales establecidas en esta ley, para el tratamiento de los datos personales, las categorías particulares de los datos que se mencionarán, se regirán por las siguientes disposiciones: **2.- Datos personales de acceso restringido.** Datos personales de acceso restringido son los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública. Su tratamiento será permitido únicamente para fines públicos o si se cuenta con el consentimiento expreso del titular. **3.- Datos personales de acceso irrestricto.** Datos personales de acceso irrestricto son los contenidos en bases de datos públicas de acceso



general, según lo dispongan las leyes especiales y de conformidad con la finalidad para la cual estos datos fueron recabados. No se considerarán contemplados en esta categoría: la dirección exacta de la residencia, excepto si su uso es producto de un mandato, citación o notificación administrativa o judicial, o bien, de una operación bancaria o financiera, la fotografía, los números de teléfono privados y otros de igual naturaleza cuyo tratamiento pueda afectar los derechos y los intereses de la persona titular.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). El mecanismo ideal para garantizar el ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa, y que, debe emplear y utilizar cualquier persona física y/o jurídica que realice el tratamiento de datos personales, sería precisamente el consentimiento informado por parte del titular de los datos, lo cual, se reitera, no ha sido válidamente probado en el presente expediente. Respecto a la obtención del consentimiento informado, se tiene lo regulado en la Ley No. 8968, que expresamente señala: **“ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 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.**” (Lo subrayado no corresponde al original). Finalmente, se enfatiza y se les reitera a las entidades denunciadas que, realizar el tratamiento de datos personales, implica que se cuente con las medidas de seguridad, regulaciones y protocolos mínimos de actuación necesarios para el resguardo, manejo y tratamiento de los datos personales y no se llegue a vulneraciones como las ocurridas en el presente caso. Es responsabilidad de quienes realizan tratamiento de datos, llámese responsable y/o encargado de la base de datos, conocer y aplicar en el manejo de datos personales los principios establecidos en la Ley No. 8968, específicamente en sus artículos 10, 11 y 12, que señalan: **“Artículo 10.- Seguridad de los datos. El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos.”** (...) **“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.” (...)
“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 (...)”* (Lo subrayado no corresponde al original). Los aspectos antes citados, son de indispensable conocimiento y cumplimiento por parte de todas aquellas entidades que realizan tratamiento de datos personales; en un escenario ideal no deberían presentarse usos no autorizados de datos personales, menos aún si no se tiene claridad de que se cuente con el debido consentimiento informado y previo del titular, ya que es al responsable de las bases de datos, a quien le corresponde adecuar sus bases al cumplimiento de la ley vigente. Conforme a todo lo expuesto, es deber de esta Agencia, en aplicación de sus facultades otorgadas por ley y, con el fin de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar con lugar la denuncia interpuesta, siendo que se logra demostrar efectivamente que tanto **ALUDEL LTDA** como el **Banco Nacional de Costa Rica**, no dieron un adecuado uso a los datos personales de la señora (**NOMBRE 1**), al no contar con el consentimiento informado y expreso previo de la denunciante para recopilar, transmitir y dar tratamiento a sus datos personales, razón por la cual, se le ordena a ambas entidades brindar acceso a los datos personales que contienen de la denunciante, con el fin de que sea ésta quien determine bajo su consentimiento expreso, cuales datos desea almacenar dentro de sus registros; lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, lo cual deberá ser notificado tanto a la denunciante como a esta Agencia. Además, se les reitera e instruye a ambas entidades, tal como se les ha manifestado en diferentes resoluciones, abstenerse de volver a incurrir en prácticas como las analizadas, tanto en detrimento de los derechos de la aquí denunciante, como de cualquier otro titular de datos personales, que consten en sus bases de datos o en el tratamiento de los mismos. Asimismo, es necesario hacer un llamado de atención a las denunciadas, para que cumplan con la aplicación de los principios y disposiciones que establece la Ley N° 8968, revisando las políticas que se utilizan en sus bases de datos para que, la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de los titulares, se lleve a cabo bajo el marco de la legalidad y ejerciendo las mejores prácticas, conforme lo establece el ordenamiento jurídico.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **ALUDEL LTDA (CREDID)** y el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



- 2- Se ordena a ambas entidades brindar acceso a los datos personales que contienen de la denunciante, con el fin de que sea ésta quien determine bajo su consentimiento informado, cuales datos desea almacenar dentro de sus registros; lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, lo cual deberá ser notificado tanto a la denunciante como a esta Agencia.
- 3- Se ordena a las denunciadas, en lo sucesivo, abstenerse de realizar prácticas como las analizadas, tanto en detrimento de los derechos de la aquí denunciante, como de cualquier otro titular de datos personales, que consten en sus bases de datos o en el tratamiento de éstos.
- 4- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su Reglamento, contra este acto procede el Recurso de Reconsideración, mismo que deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, de la presente resolución. **NOTIFIQUESE. -**

Máster Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez