



EXPEDIENTE: 251-11-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 282-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José, a las 10:15 horas del 07 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Recurso de Reconsideración interpuesto por el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de **ALUDEL LTDA (CREDID)**, contra la resolución N° **264-2022**, de las 11:00 horas del 20 de junio de 2022, dictada dentro del presente Procedimiento de Protección de Derechos, por denuncia interpuesta (**NOMBRE 2**).

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de noviembre de 2021, el señor (**NOMBRE 2**), presentó formal denuncia contra Aludel Ltda (Credid), en la cual alega que la empresa denunciada mantiene sus datos crediticios referentes a deuda del año 2014 adquirida con (**EMPRESA 1**), la cual fue declarada incobrable, cuyo último pago fue desde el año 2016, causándole un perjuicio, debido a las malas referencias crediticias, y que ha solicitado a la denunciada que eliminen dicha información y se han negado, razón por la cual solicita que con base en la normativa vigente, así como en jurisprudencia de la Sala Constitucional, la denunciada proceda con la eliminación de sus datos personales de su base de datos. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **637-2021** de las 09:55 horas del 10 de diciembre del 2021, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 28 de enero de 2022. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).
3. Que, a través de documento remitido a esta Agencia, en fecha 02 de febrero de 2022, el Lic. Miguel Rodríguez Espinoza, remite escrito suscrito por el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de **ALUDEL LTDA (CREDID)**, quien responde el traslado de cargos, cumpliendo así, en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución mencionada. (Visible a folios 12 al 16 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 30 de marzo de 2022, se recibe en esta Agencia, escrito presentado por el denunciante, con el cual aporta copia de correos electrónicos cursados entre él y la empresa denunciada, referentes a la solicitud de eliminación de sus referencias crediticias. (Visible a folios 17 al 20 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución No. 205-2022, de las 12:30 horas del 19 de abril de 2022, esta Agencia solicita como prueba para mejor resolver a (**EMPRESA 1**), certificación de la deuda del denunciante, lo cual fue notificado a dicha empresa en fecha 20 de abril de 2022. (Visible a folios 21 al 22 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 25 de abril de 2022, se recibe correo electrónico por parte del (**BUFETE 1**), mediante el cual se remite la respuesta por parte del señor (**NOMBRE 3**), en su calidad de Apoderado Especial Judicial de (**EMPRESA 1**), así como la certificación requerida. (Visible a folios 23 al 30 del Expediente Administrativo).
7. Que a través de resolución No. **264-2022**, de las 11:00 horas del 20 de junio de 2022, se emite la resolución final del presente procedimiento, en la cual se declara con lugar la denuncia incoada, con



base en los argumentos expuestos en la misma. Dicha resolución fue notificada a las partes en fecha 21 de junio de 2022. (Visible a folios 31 al 36 del Expediente Administrativo).

8. Que mediante escrito recibido en esta Agencia, vía correo electrónico en fecha 24 de junio de 2022, el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de **ALUDEL LTDA (CREDID)**, presentó en tiempo y forma, recurso de reconsideración contra la citada resolución final. (Visible a folios 37 al 39 del Expediente Administrativo).

CONSIDERANDO

I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN: La etapa recursiva del Procedimiento de Protección de Derechos, se encuentra regulada en el artículo 27 de la Ley N° 8968 citada supra, así como en su respectivo Reglamento, en el capítulo VII denominado: “*De la Protección de Derechos ante la Agencia*”, propiamente en el artículo 71. Dicho Reglamento fue reformado mediante Decreto Ejecutivo N° 41582-JP del 21 de febrero de 2019 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 04 de marzo de 2019. El artículo 1 del citado decreto establece: “**ARTÍCULO 1°.** - *Refórmense los artículos 56, 57, 63, 71 y 72 del Decreto Ejecutivo N°37554-JP, del 30 de octubre de 2012, denominado: “Reglamento a Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales” publicado en el Alcance 42 al Diario Oficial La Gaceta N°45 del 5 de marzo de 2013, para que en adelante se lean de la siguiente manera: “(...) Artículo 71. Medios de impugnación. Contra el acto final del procedimiento procede dentro del tercer día hábil, a partir de la respectiva notificación la interposición ante la Agencia del recurso ordinario de reconsideración. (...)”* (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Según lo expuesto supra, contra la resolución final del Procedimiento de Protección de Derechos, cabe el Recurso de Reconsideración, tal y como se indicó en el “Por Tanto” de la resolución que se recurre, que cita: “(...) *Contra la presente resolución proceden el recurso de reconsideración, en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. (...)*”. Ahora bien, visto el escrito presentado en esta Agencia, recibido a través de correo electrónico del 24 de junio de 2022, suscrito por el señor (**NOMBRE 1**), en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de **ALUDEL LTDA (CREDID)**, mediante el cual interpone Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 264-2022, de las 11:00 horas del 20 de junio de 2022, se observa que el mismo se presentó dentro del plazo de los tres días hábiles, posteriores a la notificación de la resolución de marras, pues la misma se le notificó el día martes 21 de junio de 2022, al correo electrónico señalado para tal efecto, por lo que, a partir del día hábil siguiente, es decir el miércoles 22 de junio de 2022, empezó a correr el plazo establecido en el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968 precitado, el cual vencía el viernes 24 de junio de 2022, por lo cual, el recurso resulta admisible y será resuelto lo que en derecho corresponde.

II. SOBRE EL FONDO DEL RECURSO: El recurrente alega en su escrito de impugnación, expresamente lo siguiente: “(...) **ÚNICO:** *En la resolución indicada nos están requiriendo literalmente: “se ordena a la empresa denunciada apegarse a lo solicitado por el denunciado”, lo cual con todo respeto que tenemos ante esta agencia y la señora Directora, nos parece un requerimiento que no se apega a la legalidad por cuanto si bien el derecho de rectificación establece que puede cualquier persona solicitar que la información que se tiene de sí en una base de datos sea rectificadada en miras del elemento de actualidad, propio del principio de calidad de la información, en este caso esto no sería aplicable por cuanto tal y como se les demostró, esta empresa bloqueó cualquier tipo de búsqueda de información*”



del señor denunciante frente a las repetidas inconformidades de este en cuanto a la información a la que se tenía acceso, así como que se solicitó a los proveedores suprimir dicha información. El hecho que CREDID actúa de esa manera y ya la cédula del denunciante NO REPORTA ningún tipo de información en esta empresa no ha sido tan siquiera cuestionado en el proceso, se demostró que esto es así y por tanto no existe un interés actual ya que la pieza de información que el denunciante estaba inconforme al respecto fue suprimida de las bases de datos consultadas y en general se dejó la orden en sistema de NO GESTIONAR ningún tipo de consultas que se hicieran de este interesado en particular. La Agencia con la resolución que emite y lo que mandan a mi representada a hacer, pareciera que quiere obligar a esta empresa a mantener o consultar información de una (sic) particular, obligación que no está contenida en la Ley 8968 su reglamento o cualquier otra normativa en la materia. Defendemos nuestro derecho de libertad de empresa por cuanto no se nos puede obligar como empresa a gestionar o a nuestros proveedores a mantener información de un particular de quién por políticas nuestras no deseamos prestar el servicio, podría verse como una reserva de derecho de admisión, así como no se nos podría obligar a prestar servicios a un cliente al cual no deseamos prestarle servicios. Asimismo, se hace notar que tampoco está incluido dentro de las sanciones de la Ley 8968 el NO mantener información por parte de una responsable que desea eliminar información, por el motivo que sea, siendo lo cierto que no hay disposición normativa alguna que nos obligue a mantener o gestionar datos, somos una empresa privada y como tal podemos negarnos a dar un servicio a un cliente que no consideramos adecuado como podemos negarnos a mantener y/o gestionar información de una persona que no nos parece conveniente hacerlo.”. Por tal motivo, solicita el recurrente a esta Agencia, reconsiderar la resolución de marras y se dictamine que al ya haberse suprimido toda la información y haber resuelto CREDID que sus sistemas no tienen permitido buscar o gestionar ningún tipo de información del denunciante, se dan por satisfechas las pretensiones del mismo, y se proceda con el archivo del expediente de la presente denuncia. Una vez analizados los términos del recurso planteado, es importante aclarar a la denunciada que tanto la Ley No. 8968 y su Reglamento, son de conocimiento, aplicación y acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, por lo tanto, es su deber conocer los términos y alcances de la misma. Específicamente en cuanto a lo relacionado con el principio de autodeterminación informativa regulado en los artículos 4 y 7 de la ley citada, que a la letra disponen: **“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.”**. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). **“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.”**. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original); así como en el inciso r) del artículo 2 del Reglamento a la citada ley, que dispone lo siguiente: **“(…) r) Procedimiento de desasociación: Acción y efecto de disociar los datos personales, de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse o vincularse a persona determinada o determinable. (…)**”. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Dicha normativa es concordante con los numerales 12, 18 y 25 de dicho Reglamento, según se expone: **“Artículo 12. Autodeterminación informativa. Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda**



naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.” (...). (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). “Artículo 18. De las solicitudes del titular hacia el responsable. El responsable, deberá dar trámite a toda solicitud para el ejercicio de los derechos personales del titular. El plazo para que se atienda la solicitud será de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente en que la misma haya sido recibida por el responsable, en cuyo caso éste anotará en el acuse de recibo que entregue al titular, la correspondiente fecha de recepción. (...).” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). “Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación. El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Tal y como se observa, dicha normativa es amplia y explícita en cuanto a la tutela y seguridad jurídica que brinda a los titulares de los datos personales, regulando en forma expresa y específica el derecho a la autodeterminación informativa, así como las condiciones y parámetros bajo los cuales debe actuar el responsable de las bases de datos, ante toda solicitud del titular, precisamente para cumplir con este derecho. En el caso que nos ocupa, es menester señalar que, esta Agencia no pretende de ninguna manera limitar o interferir con la independencia y el derecho de libertad de empresa privada, sin embargo, por encima de éste derecho, se encuentra el derecho fundamenta de la autodeterminación informativa, que se fundamenta en el artículo 24 de la Constitución Política, en este sentido, es importante resaltar que la propia Ley N° 8968 y su Reglamento establecen los derechos que le asisten a los habitantes, y determina que los mismos, podrán solicitar la rectificación o supresión de datos personales, en este caso el señor (**NOMBRE 2**) fue sumamente claro al solicitar la eliminación de la referencia a la deuda con (**EMPRESA 1**), por lo que, a la empresa le correspondía accionar en ese sentido; sin embargo, lo que se hizo fue suprimir toda la información del denunciante, y establece un bloqueo de la información relacionada con él, siendo que el denunciante nunca solicito la eliminación de la totalidad sus datos personales; por lo que, no se está cumpliendo con su derecho que le asiste a cada persona de tener el control sobre el flujo de informaciones que conciernen a si misma, derivado del derecho a la privacidad y evitando que se propicien acciones discriminatorias; definitivamente la empresa no respeta el derecho de supresión del denunciante, lo cual es una forma de causar discriminación, perjuicio o afectación, por no poder acceder terceras personas a ningún tipo de información del denunciante, y peor aún, en el tanto se indica: “Sobre la cédula 602420890, no se encuentran registros o se eliminaron por instrucción del titular de la información (artículo 7 de la Ley de Protección de (sic) frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968, y el artículo 18 y 32 de su reglamento).”, lo cual a todas luces, falta a la verdad, ya que es la empresa la que decide realizar esa eliminación total, generando incertidumbre y un cuestionamiento razonable por parte de las personas que, en su momento quisieran consultar al denunciante, si la empresa **ALUDEL LTDA (CREDID)** desea que se respete su de derecho de libertad de empresa, se respeta y no se le obliga a gestionar que sus proveedores mantener información de un particular de quién por políticas nuestras no deseamos prestar el servicio, no hay problema en que se haga la eliminación total de sus datos, pero la empresa deberá en respeto del derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos, indicar que es por políticas de la propia empresa que se eliminaron los datos, las cuales no son atribuibles al titular de los datos personales, ya que de no ser así, se contraviene lo dispuesto en el supra transcrito inciso r) del numeral 2 del Reglamento a la citada ley, el cual establece el deber de disociar los datos personales, de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse o vincularse a persona determinada o determinable. Nótese que incluso dicha indicación se liga al número de cédula del denunciante, y se reitera, el denunciante solamente solicitó



eliminar sus referencias crediticias, referentes a la deuda con (**EMPRESA 1**), por lo que tampoco es cierto lo alegado por la empresa, en cuanto a que esto no ha sido cuestionado en el presente proceso. Además, se previene a **ALUDEL LTDA (CREDID)** que, a futuro en todas aquellas solicitudes de supresión o eliminación de datos personales que se les presenten y la empresa decida no obliga a gestionar a sus proveedores el mantener información de un particular a quién por políticas internas, no deseamos prestar el servicio, tienen el deber de indicarlo de esa manera, o sea atribuyendo la responsabilidad de la eliminación total a la misma y no al titular de los datos personales. Así las cosas, y siendo que el recurrente no aporta elementos nuevos que permitan variar el criterio vertido por esta Agencia en la resolución recurrida, lo procedente es declarar sin lugar el recurso de reconsideración incoado, y se mantiene lo resuelto mediante la resolución No. **264-2022**, de las 11:00 horas del 20 de junio de 2022, debiendo **ALUDEL LTDA (CREDID)**, cumplir con lo ordenado en la misma.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 27 de la Ley N° 8968; y los artículos 63 y 71 del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1.- Se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado.
- 2.- Se reitera lo ordenado a **ALUDEL LTDA (CREDID)**, en la resolución No. **264-2022**, de las 11:00 horas del 20 de junio de 2022, apegarse a lo solicitado por el denunciante, o proceder de conformidad con lo aquí señalado. Lo cual deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia el plazo indicado. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

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

Elaborada por.: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez