



EXPEDIENTE: 022-02-2019-DEN

RESOLUCION N° 322-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:15 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. (Cédula Jurídica 3-101-324617)** -en adelante **CERO RIESGO-** y **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL DE COSTA RICA S.A. (Cédula jurídica 3-101-710062).**

RESULTANDO:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 16 de febrero de 2019, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra la Cero Riesgo, en la cual alega que las denunciadas mantienen información personal suya errónea y falsa dentro de sus bases de datos, la cual transmiten a terceros sin contar con su autorización, pese a haber solicitado la eliminación de la misma en diciembre del 2018, lo cual le ha perjudicado, cuya pretensión es: *“Solicito que la empresa "CERO RIESGO (ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR.SA) con la cedula jurídica 3-101-710062. RETIRE TODA INFORMACION O DATOS PERSONALES SOBRE MI PERSONA. Ya que NO cuentan con mi autorización, solicito que eliminen la información completa sobre mi persona de su base de datos. (...)” “(...) Yo solicito que no expongan ningún tipo de información sobre mi persona y que aparezca el siguiente letrero UNICAMENTE: “La persona o titular por la que usted pregunta no autoriza a esta empresa a otorgar ningún tipo de información o datos personales, si necesita información crediticia comuníquese con la oficina oficial para entregar información, esta empresa no contiene records de ninguna índole o información relacionada a la persona que pregunta” (...).”* (Visible a folios 001 al 008 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **062-2019** de las 08:30 horas del 26 de febrero de 2019, se declara admisible la denuncia interpuesta. (Visible a folios 09 y 10 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **162-2019** de las 11:00 horas del 05 de abril de 2019, se ordena el traslado de cargos a las empresas denunciadas, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notifica a las denunciadas en fecha 10 de abril de 2019. (Visible a folios 11 al 14 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante documentos recibidos en esta Agencia vía fax, en fecha 23 de abril de 2019, y posteriormente presentados el 24 de abril de 2019 de forma física, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Presidente y Representante Legal de Cero Riesgo y de Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A., responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma, con lo prevenido mediante la resolución supra citada. (Visible a folios 15 al 35 del Expediente Administrativo).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.



CONSIDERANDO:

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

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 16 de febrero de 2019, el señor **(NOMBRE 1)** presentó formal denuncia contra la **CERO RIESGO**, en la cual alega que la denunciada mantiene información personal suya errónea y falsa dentro de sus bases de datos, la cual transmiten a terceros sin contar con su autorización, pese a haber solicitado la supresión de la misma en diciembre del 2018, lo cual le ha perjudicado, cuya pretensión es: *“Solicito que la empresa "CERO RIESGO (ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR.S.A) con la cedula jurídica 3-101-710062. RETIRE TODA INFORMACION O DATOS PERSONALES SOBRE MI PERSONA. Ya que NO cuentan con mi autorización, solicito que eliminen la información completa sobre mi persona de su base de datos. (...)" “(...) Yo solicito que no expongan ningún tipo de información sobre mi persona y que aparezca el siguiente letrero UNICAMENTE: “La persona o titular por la que usted pregunta no autoriza a esta empresa a otorgar ningún tipo de información o datos personales, si necesita información crediticia comuníquese con la oficina oficial para entregar información, esta empresa no contiene records de ninguna índole o información relacionada a la persona que pregunta” (...).”* (Visible a folios 001 al 008 del Expediente Administrativo).

2. Que el denunciante presentó Formulario para Ejercer el Derecho de Rectificación y/o Supresión de Datos Personales ante Cero Riesgo, en fecha 19 de diciembre de 2018. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).

3. Que en el reporte emitido por Cero Riesgo en fecha 19 de diciembre de 2018, aportado por el denunciante como medio de prueba, se indica la siguiente información: “A solicitud del interesado se restringe la información” así como: “No aprobado por información restringida”. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

4. Que en el reporte emitido por Cero Riesgo, sin fecha de emisión, aportado por la denunciada en fecha 23 de abril de 2019, se consigna la siguiente información: “No aprobado por información restringida”, así como: “Suprime información a solicitud del investigado, de conformidad con la Ley 8968, el 10 de abril 2019”.

5. Que en los reportes emitidos por Cero Riesgos, al final se consigna la siguiente leyenda: “Nuestros reportes contienen información brindada por terceros, siendo estos los responsables de su veracidad o exactitud.” (Visible a folios 08 y 21 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carecen de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que las denunciadas cuenten con datos personales del denunciante, dentro de sus bases de datos.
2. Que las denunciadas cuenten con información personal del denunciante que haya caducado o sea falsa.
3. Que el denunciante presentara solicitud de supresión de datos personales en fecha 10 de abril de 2019 ante Cero Riesgo.
4. Que Cero Riesgo haya entregado prueba o intentado notificar anteriormente al denunciante, respecto al trámite de supresión de sus datos personales.



III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia que las denunciadas mantienen información personal suya errónea y falsa dentro de sus bases de datos, la cual transmiten a terceros sin contar con su autorización, pese a haber solicitado la eliminación de la misma en diciembre del 2018, lo cual le ha perjudicado, cuya pretensión es: *“Solicito que la empresa “CERO RIESGO (ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR.S.A) con la cedula jurídica 3-101-710062. RETIRE TODA INFORMACION O DATOS PERSONALES SOBRE MI PERSONA. Ya que NO cuentan con mi autorización, solicito que eliminen la información completa sobre mi persona de su base de datos. (...)”*. Señala a su vez que los reportes emitidos por Cero Riesgo indican en letras mayúsculas que la información ha sido restringida por el investigado, lo cual sugiere una posibilidad de que exista información pero que, a solicitud del interesado la misma es ocultada, por lo que considera que tal indicación induce a que las entidades consultantes tengan propensión, tendencia o sospecha de que el investigado oculta datos que le podrían causar un eventual riesgo; razón por la cual requiere expresamente: *“(...) Yo solicito que no expongan ningún tipo de información sobre mi persona y que aparezca el siguiente letrero UNICAMENTE: “La persona o titular por la que usted pregunta no autoriza a esta empresa a otorgar ningún tipo de información o datos personales, si necesita información crediticia comuníquese con la oficina oficial para entregar información, esta empresa no contiene records de ninguna índole o información relacionada a la persona que pregunta”*. Por otra parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Presidente y Representante Legal de Cero Riesgo y de Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A. en su informe señala que Cero Riesgo no tiene información alguna del denunciante y toda la información de éste contenida en sus bases de datos, fue suprimida al momento de la solicitud por parte del interesado, sea en fecha 10 de abril de 2019, para lo cual aporta el reporte actualizado con los datos del denunciante que se mantienen al día de hoy. Señala que, en marzo de 2019, se le entregó prueba al denunciante sobre la supresión de sus datos personales, y que en este momento no lo han podido notificar por no contar con un medio para tal efecto. Reitera que al momento de emitir dicho informe no cuentan con datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos.

Una vez analizados los autos, y en vista de que los informes que han sido rendidos por las denunciadas tienen carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual indica: **“ARTÍCULO 25.- Trámite de las 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.”** (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Asimismo, el Reglamento a la Ley supra citada, en su artículo 67 señala: **“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 informesobre 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 y en negrita no corresponde al original), es deber de esta



Agencia tener como hechos probados que las empresas Cero Riesgos y Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A., a la fecha no cuenta con datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos, razón por la cual, su pretensión se considera satisfecha.

Ahora bien, de las pruebas aportadas tanto por el denunciante como por parte de las denunciadas, se logra comprobar que el señor (**NOMBRE 1**) presentó Formulario para Ejercer el Derecho de Rectificación y/o Supresión de Datos Personales ante Cero Riesgo, en fecha 19 de diciembre de 2018, lo cual, aunque las denunciadas alegan que fue solicitado por el denunciante en fecha 10 de abril de 2019, esto no ha sido demostrado por las denunciadas, así como tampoco demostraron que dicha solicitud de supresión fuera presentada en fecha 10 de abril de 2019 ante Cero Riesgo, ni que le hubieran entregado prueba alguna o intentado notificar anteriormente al denunciante, respecto al trámite de supresión de sus datos personales; por tal motivo, se le apercibe 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 menester el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 68, lo siguiente: “Artículo 68. **Medios de prueba.** 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 y en negrita 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.”. En igual sentido, se le advierte al denunciante, en el tanto señala en su denuncia que los reportes presentan alguna información falsa o que ha caducado, toda vez que no se aporta ningún documento al expediente que acredite y demuestre dicha situación, por lo tanto, se tiene como un hecho no probado.

Por otra parte, de los autos se observa que en el reporte emitido por Cero Riesgo en fecha 19 de diciembre de 2018, aportado por el denunciante como medio de prueba, se incluye la siguiente información: “A solicitud del interesado se restringe la información” y “No aprobado por información restringida”. Además, en el reporte emitido por Cero Riesgo, sin fecha de emisión, aportado por la denunciada en fecha 23 de abril de 2019, se consigna la siguiente información: “No aprobado por información restringida” y “Suprime información a solicitud del investigado, de conformidad con la Ley 8968, el 10 de abril 2019”. De igual forma, se constata que en el reporte aportado por las denunciadas se indica: “No aprobado por información restringida”, así como: “Suprime información a solicitud del investigado, de conformidad con la Ley 8968, el 10 de abril 2019”. Sobre todo, lo señalado anteriormente, esta Agencia considera que, desde la presentación de la denuncia y visto el reporte presentado por el señor (**NOMBRE 1**), dicho informe no contaba con información alguna del denunciante, por el contrario, se observa que el denunciante solicitó



expresamente la supresión total de sus datos personales, lo cual fue cumplido por las entidades denunciadas, según se señala en el informe rendido por éstas y se evidencia con los reportes adjuntos a dicho informe. Ahora bien, respecto a la leyenda que el denunciante pretende que se incluya en los enunciados de dicho reporte, sea: *“La persona o titular por la que usted pregunta no autoriza a esta empresa a otorgar ningún tipo de información o datos personales, si necesita información crediticia comuníquese con la oficina oficial para entregar información, esta empresa no contiene records de ninguna índole o información relacionada a la persona que pregunta”*. Se aclara que esta Agencia no cuenta con la facultad, ni las competencias para solicitar que se haga esa manifestación a ese nivel de detalle en los reportes, ya que sería influir o intervenir dentro de las políticas internas de la empresa. Razón por la cual, dicha pretensión no puede ser acogida bajo tales términos.

Finalmente, se constata que, en los reportes emitidos por Cero Riesgos, al final se consigna la siguiente leyenda: *“Nuestros reportes contienen información brindada por terceros, siendo estos los responsables de su veracidad o exactitud.”*. Sobre el particular, es menester recordar a dicha empresa que 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 Ley No. 8968. Por lo tanto, es responsabilidad de las entidades denunciadas, como tratantes de datos personales, asegurarse y verificar que tanto sus representadas como esos terceros que menciona, cumplan con todos los términos que establece la Ley No. 8968. El respeto a estos derechos, 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. De tal manera que, 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 personales. Por todo lo antes expuesto, es deber de esta Agencia, declarar con lugar la presente denuncia, teniendo por satisfecha la pretensión del denunciante, de conformidad con lo expuesto supra.

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:



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



1. Se declara con lugar la denuncia presentada por (**NOMBRE 1**) contra **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. y ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL DE COSTA RICA S.A (CERO RIESGO)**., teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra el presente acto, procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados 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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez