



EXPEDIENTE: 079-05-2019-DEN

RESOLUCION N° 331-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:30 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **GRUPO CERO RIESGO S.A.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito recibido en esta Agencia en fecha 01 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **GRUPO CERO RIESGO S.A.**, ya que según manifiesta que acudió ante la denunciada para solicitar un informe de sus datos personales registrados dentro de su base de datos, quienes le solicitaron copia de su cédula de identidad, ante lo cual no estuvo de acuerdo, pero accedió para que le entregaran dicho informe, y posterior a esto solicitó que se suprimieran sus datos personales. Asimismo, manifiesta que dicho informe consigna datos de uso restringido como su fotografía, dirección exacta de su casa de habitación e historial de salarios, lo cual fue obtenido sin su consentimiento previo y por escrito, que además, publican información respecto a un contrato prendario con 20 años de vencido, violentando el derecho al olvido, lo cual la perjudica a nivel crediticio y en cuanto a su imagen se incumple con lo dispuesto en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, por lo que en sus pretensiones solicita que se investigue y sancione a la denunciada por haber recopilado, almacenado y comercializado sus datos personales de acceso restringido sin su consentimiento, así como de donde se obtuvo la información. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que a través de resolución No. 208-2019 de las 10:50 horas del 27 de junio de 2019, se realiza prevención a la denunciante, a efecto de que señale dirección física de la denunciada, o en su defecto indicar si está de acuerdo en que se notifique en la dirección que consta dentro de los archivos de la Agencia. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 17 de julio de 2019, se recibe respuesta por parte de la denunciante, en la que cumple con lo requerido en la citada resolución. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **159-2020** de las 08:50 horas del 17 de marzo de 2020, se resuelve sobre la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos, ordenando el traslado de cargos a Grupo Cero Riesgo S.A., a efecto de que brinde el informe correspondiente. Dicha resolución fue debidamente notificada el día 16 de junio de 2020. (Visible a folios 13 al 15 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que a través de escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de junio de 2020, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Presidente con facultades de Representante Legal de Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., remite, en tiempo y forma, el informe requerido en la resolución de marras. (Visible a folios 16 al 28 del Expediente Administrativo).



6- 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 reporte de datos de la señora (**NOMBRE 1**), de fecha 01 de abril de 2019, emitido por Cero Riesgo S.A., contiene datos personales de acceso público, restringido e irrestrictos de la denunciante. (Visible a folios 03 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciante ejerció su derecho a la supresión de sus datos personales ante Cero Riesgo S.A., mediante el formulario respectivo, presentado en fecha 29 de abril de 2019. (Visible a folios 08, 09, 16, 26 y 27 del Expediente Administrativo).
3. Que Cero Riesgo S.A., le solicitó a la denunciante aportar copia de su cédula de identidad, a efecto de gestionar la supresión de sus datos personales. (Visible a folios 01 y 17 del Expediente Administrativo).
4. Que Cero Riesgo S.A., utiliza la base de datos de Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A. y de otros proveedores públicos y privados, para hacer tratamiento de datos personales. (Visible a folios 16 y 18 del Expediente Administrativo).
6. Que al momento de la contestación de la presente denuncia por parte de Cero Riesgo S.A., sea en fecha 19 de junio de 2020, no contaba con datos personales de la denunciante dentro de su base de datos, por haber cumplido con la supresión de los mismos, según lo solicitado por ésta. (Visible a folios 16, 17, 23 y 24 del Expediente Administrativo).

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

1. Que la empresa denunciada cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia que acudió ante Cero Riesgo S.A., para solicitar un informe de sus datos personales registrados dentro de su base de datos, quienes le solicitaron copia de su cédula de identidad, ante lo cual no estuvo de acuerdo, pero accedió para que le entregaran dicho informe, y posterior a esto solicitó que se suprimieran sus datos personales. Asimismo, manifiesta que dicho informe consigna datos de uso restringido como su fotografía, dirección exacta de su casa de habitación e historial de salarios, lo cual fue obtenido sin su consentimiento previo y por escrito, que además, publican información respecto a un contrato prendario con 20 años de vencido, violentando el derecho al olvido, lo cual la perjudica a nivel crediticio y en cuanto a su imagen se incumple con lo dispuesto en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, por lo que en sus pretensiones solicita que se investigue y sancione a la denunciada por haber recopilado, almacenado y comercializado sus datos personales de acceso restringido sin su consentimiento, así como de donde se



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



obtuvo la información, todo esto conforme a lo dispuesto en la Ley No. 8968. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Presidente con facultades de Representante Legal de Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., señala en su informe de respuesta lo siguiente: *“CERO RIESGO no tiene información alguna de la señora denunciante y toda la información de la señora denunciante que pudo haber estado contenida en la base de datos de Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A. que es proveedor de CERO RIESGO fue suprimida al momento de la solicitud por parte de la propia interesada, sea el 29 de abril de dos mil diecinueve, supresión que se hizo en tiempo. Como prueba de la supresión adjuntamos un reporte actualizado de todos los datos que se mantienen, así como la solicitud que en su momento hizo la señora denunciante.”*, y que tal aspecto deja sin interés actual o legitimación alguna a la denunciante de incoar el presente procedimiento. Asimismo, manifiesta que ni esa empresa ni sus proveedores manejan o tratan datos sensibles de personas. Que es cierto que solicitaron el documento de identidad a la denunciante para realizar la supresión de sus datos personales, lo cual fue aportado por la denunciante, pues por seguridad, este un requisito indispensable para identificar al solicitante, tal como se realiza para cualquier tipo de procedimiento personal en nuestro país. Señala que esa empresa despliega la información que indica la denunciante cuando media consentimiento o bien cuando la información es de dominio público, caso en el cual no se obtiene de proveedores privados o bien de base de datos propias, sino que el sistema sirve como un buscador para sus clientes y se recopila en nombre y por cuenta de ellos directamente de las bases de datos públicas, que nunca es recopilada por esa empresa o por sus proveedores para ser desplegada en los estudios. Alega que no comprende lo indicado por la denunciante como “información vencida”, ya que siempre se respeta el derecho al olvido, en cuanto a información que tienen sus proveedores en bases de datos privadas. Que dicho derecho se contabiliza desde el último hecho o acto que afecte una transacción, operación o procedimiento, que, en cuanto a la prenda de la denunciante, no se recopila ni se mantiene en su base de datos ni en la de sus proveedores, sino que se obtiene directamente del Registro Nacional, en donde aparece dicha prenda actualmente como “inscrita”, cuya impresión del sistema aporta como prueba. Señala que, por tal motivo, no pueden respetar ni ejercitar el derecho al olvido en nombre de la interesada, que ella es quien debe realizar la gestión correspondiente ante el Registro Nacional como responsable de la base de datos de la cual proviene esa información. Conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes de este proceso, se tiene que el reporte de datos de la señora (**NOMBRE 1**), de fecha 01 de abril de 2019, emitido por Cero Riesgo S.A., contiene datos personales de acceso público, restringido e irrestricto de la denunciante, tales como: número de cédula de identidad, nombre completo, fotografía, género, fecha de nacimiento, edad, lugar de nacimiento, profesión, estado civil y su histórico, datos de su cónyuge, nombres de sus padres, teléfonos y direcciones de localización, condición laboral, lugar de trabajo, datos de su trabajo e histórico laboral, así como de sus ingresos, créditos prendarios e hipotecarios y detalle de bienes inmuebles. Es importante aclarar que, al momento de almacenarse, recopilarse y tratarse estos datos personales, la denunciada debía 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 la denunciada dentro de su informe. Asimismo, 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 lo manifiesta la misma denunciada, en cuanto los datos obtenidos del Registro Público Nacional, 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 o Registro Público Nacional, 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 Cero Riesgo S.A., utiliza la base de datos de Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional C.R. S.A. y de otros proveedores públicos y privados, para hacer tratamiento de datos personales; 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 y destacado 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 dicha empresa no cuenta con datos personales de la señora (**NOMBRE 1**) dentro de su base de datos. Por otro lado, también se ha demostrado que la denunciante ejerció su derecho a la supresión de sus datos personales ante Cero Riesgo S.A., mediante el formulario respectivo, presentado en fecha 29 de abril de 2019, ante lo cual, dicha entidad, le solicitó cumplir con el procedimiento establecido para tal efecto, presentando copia de su cédula de identidad, para verificar su identidad, requisito necesario para identificar al solicitante, para cualquier tipo



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



de procedimiento personal en nuestro país. Sobre el particular, esta Agencia no considera que haya existido vulneración alguna, pues como bien lo señala la representación legal de la denunciada, la cédula de identidad constituye un requisito formal e indispensable para cualquier gestión personal, máxime para el ejercicio del derecho al acceso y supresión de datos personales, pues resulta imprescindible corroborar la identidad del solicitante, en estricto apego y cumplimiento de la normativa legal vigente, precisamente para no incurrir en una violación a dichos derechos y compartirlos con otras personas ajenas. En otro orden de ideas, respecto al contrato prendario que aparece en el reporte emitido por Cero Riesgo S.A., a nombre de la denunciante, de cuya información indica en su informe que no se recopila ni se mantiene en su base de datos ni en la de sus proveedores, sino que se obtiene directamente del Registro Nacional, en donde aparece dicha prenda actualmente como “inscrita”, cuya impresión del sistema aporta como prueba y que, por tal motivo, no pueden respetar ni ejercitar el derecho al olvido en nombre de la interesada, que ella es quien debe realizar la gestión correspondiente ante el Registro Nacional como responsable de la base de datos de la cual proviene esa información, se aclara que sí bien es cierto, la denunciante debe cumplir con dicho trámite ante dicha institución, la denunciada, se encuentra en la obligación de verificar la actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin, en observancia y cumplimiento del Principio de calidad de la información, establecido en el artículo 6 de la Ley No. 8968, y como responsable del tratamiento de datos personales. Es de suma importancia reiterar a la denunciada, que sobre el 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 restringido, 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 y destacado 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 la empresa denunciada, 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 la denunciada, lo cual tampoco ha sido demostrado por Cero Riesgo S.A., mediante los medios probatorios correspondientes. Sobre la prueba, se advierte a la denunciada 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 tuvieran, 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 le reitera a la denunciada 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 y destacado no corresponde al original). Finalmente, se enfatiza a la entidad denunciada 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 cuenta 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 Cero Riesgo S.A., no dio 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, almacenar y dar tratamiento a sus datos personales. Sin embargo, según la manifestación realizada por la denunciada en su informe y el reporte No. 43342634 del 18 de junio de 2020 aportado como prueba, se tiene como satisfecha la pretensión de la denunciante, respecto a la supresión de sus datos personales. Se le ordena a la denunciada, 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 a esta empresa para que cumpla 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 tal motivo, se solicita remitir los protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad actualizados, según lo regulado en el artículo 12 de la Ley No. 8968 y 32 y siguientes de su Reglamento, conforme a lo establecido en la presente resolución, en un plazo de **60 DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la notificación de esta resolución. Dichos protocolos deberán demostrar que mantiene un programa de capacitación a los funcionarios intervinientes en la materia de protección de datos personales. En caso de incumplimiento, la Agencia podrá ordenar la apertura del **PROCEDIMIENTO ORDINARIO**, de conformidad con el numeral 27 de la Ley No. 8968, para la aplicación de la sanción correspondiente.

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:



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



- 1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **GRUPO CERO RIESGO S.A.**
- 2-** Se ordena a la denunciada, 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.
- 3-** Se ordena a **GRUPO CERO RIESGO S.A.**, remitir los protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad actualizados, según lo regulado en el artículo 12 de la Ley No. 8968 y 32 y siguientes de su Reglamento, conforme a lo establecido en la presente resolución, en un plazo de **60 DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma. Dichos protocolos deberán demostrar que mantiene un programa de capacitación a los funcionarios intervinientes en la materia de protección de datos personales. En caso de incumplimiento, la Agencia podrá ordenar la apertura del **PROCEDIMIENTO ORDINARIO**, de conformidad con el numeral 27 de la Ley No. 8968, para la aplicación de la sanción correspondiente.
- 4-** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 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

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez