



EXPEDIENTE: 059-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 535-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 11:47 horas del 12 de octubre 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.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 20 de marzo de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.**, en la cual alega que la denunciada mantiene información crediticia negativa relacionada con una deuda a su nombre con la empresa (**EMPRESA 1**), que en apariencia se encontraba en mora, pero indica que no es cierto, por lo tanto presentó solicitud de rectificación de dicha información ante la denunciada, ante lo cual la denunciada procedió con la eliminación de dicha información, sin embargo menciona que incluyó la siguiente indicación en sus reportes: “No aprobado por información restringida”, lo cual lo condiciona, afecta y perjudica a nivel crediticio. En sus pretensiones solicita: “1) *Se le prohíba a la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. realizar valoraciones subjetivas, respecto a APROBADO y no NO APROBADO (...).* 2) *(...) se solicita ordenar a la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. realice la rectificación de mi información e indiquen que mi evaluación es PRE-APROBADO (...).* 2) *(sic) Que sea condenada a los daños y perjuicios así como costas de abogado.* 3) *(sic) Que la empresa sea sancionada conforme lo establece los artículos 28, 29, 30, 31 de la ley 8968. (...)*”. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **142-2019** de las 08:05 horas del 29 de marzo de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito de fecha 05 de abril de 2019, el denunciante aporta como prueba para mejor resolver, reportes crediticios de su persona y de las tres empresas que representa, para demostrar su record crediticio ante la SUGEF. (Visible a folios 33 al 43 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **216-2019** de las 09:30 horas del 25 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 27 de junio de 2019. (Visible a folios 22 al 24 del Expediente Administrativo).
5. Que la empresa denunciada, presentó en tiempo y forma, en fecha 02 de julio de 2019, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A. (Visible a folios 25 al 30 del Expediente Administrativo).



6. Que en fecha 07 de agosto de 2019, el denunciante presenta escrito ante esta Agencia, mediante el cual se refiere a la contestación de la denunciada. (Visible a folios 31 al 32 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 en el reporte No. (**REPORTE 1**), de fecha (**FECHA 1**), emitido por Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A que cuenta con los datos personales del denunciante, aparece la condición de evaluación como “PRE-APROBADO”. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
2. Que en dicho reporte, aparece información que indica que el denunciante se encuentra en condición de “C-MORA” en el mes de mayo, con una deuda de la empresa (**EMPRESA 1**). (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 22 de febrero de 2019, el denunciante envió por correo electrónico, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales a la entidad denunciada. (Visible a folios 11, 17, 18 y 25 vuelto del Expediente Administrativo).
4. Que, en el formulario mencionado, el denunciante seleccionó la opción de “SUPRIMIR”, asimismo, en el mismo formulario, solicitó la corrección de datos respecto a las referencias negativas y positivas, con indicación expresa de que se elimine la referencia negativa. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
5. Que el denunciante recibió respuesta por parte de la denunciada en fecha 25 de febrero de 2019, en donde se le indica que se recibió el documento y se atendió lo solicitado. (Visible a folios 11 y 25 vuelto del Expediente Administrativo).
6. Que en el reporte No. (**REPORTE 2**), de fecha (**FECHA 2**), emitido por la Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A, y que cuenta con los datos personales del denunciante, aparece la condición de evaluación como “NO APROBADO POR INFORMACIÓN RESTRINGIDA”, así como en referencias positivas y/o negativas se indica lo siguiente: “SE SUPRIME INFORMACION A SOLICITUD DEL INVESTIGADO, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 8968 EL 25 DE FEBRERO DEL 2019”. (Visible a folios 12, 14 y 25 vuelto del Expediente Administrativo).
7. Que la entidad denunciada, realizó la eliminación de la información relacionada con la condición de “C-MORA” del denunciante, sobre la deuda con la empresa (**EMPRESA 1**). (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: Se tienen como hechos no demostrados dentro del presente caso:



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



1. Que Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., aportara prueba que demuestre que el señor (**NOMBRE 1**), se encontraba en estado de mora en mayo de 2018 con la empresa (**EMPRESA 1**).

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia formulada en contra de **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.**, en lo que nos interesa, lo siguiente: **“HECHO PRIMERO:** *El día 12 de marzo del 2019 realicé el estudio número (ESTUDIO 1) con mi nombre mediante la página de la empresa operadora en el manejo de información CERO RIEGO (sic) INFORMACION CREDITICIA DIGITALIZADA S.A., donde el mismo indica que mi evaluación es PRE-APROBADO, así mismo me percató que en dicho estudio aparece que mi persona cuenta con una mora en el mes del (sic) mayo del 2018 con la empresa (EMPRESA 1), situación totalmente falsa en razón de que mi persona es cliente de la empresa y nunca he estado en mora con la misma, dado que el pago se realiza de manera automática. HECHO SEGUNDO: *El día 22 de febrero del presente año se le envía solicitud formal con el formulario de PRODHAB a la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. específicamente a la señora (NOMBRE 3) correo electrónico (CORREO 1) petición para que realice una rectificación de la información a efectos que ellos corrijan los datos en razón de que no cuentan con fundamentos para tener esa información pública, nunca he sido sujeto de un proceso de cobro ni administrativo ni judicial que respalde tal información, situación que me deja en estado de indefensión y afecta mi buen nombre hacia terceros. HECHO TERCERO.* *El día 25 de febrero del 2019 la señora (NOMBRE 3) de la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. contesta correo donde indica que ya se retiró la información del sistema y que la misma no va a volver aparecer en los estudios futuros que se realicen. HECHO CUARTO:* *En razón de lo anterior, ingresé nuevamente al sistema a efectos de corroborar la información y me percaté que aparece que mi evaluación es NO APROBADO POR INFORMACIÓN RESTRINGIDA, tome nota esta autoridad que mi condición anterior no era esta y ésta es la “penalidad” que impone CERO RIESGO por pedir que supriman información falsa e imprecisa, ES DECIR, LA CONSIGNADORA DE INFORMACION LE INDICA A TERCEROS QUE SOY UNA PERSONA NO SUJETA A CRÉDITO POR LA SIMPLE RAZÓN DE EJERCITAR UN DERECHO CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE ACUERDO A LA LEY 8968. TOMESE NOTA QUE EL SUSCRITO ES UN EMPRESARIO DONDE SU GESTIÓN COMERCIAL EN GRAN MEDIDA DEPENDE DEL BUEN NOMBRE, REPUTACIÓN E IMAGEN CREDITICIA. (...)*”. En tal sentido, solicita expresamente: *“1) Se le prohíba a la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. realizar valoraciones subjetivas, respecto a APROBADO y no NO APROBADO (...). 2) (...) se solicita ordenar a la empresa CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A. realice la rectificación de mi información e indiquen que mi evaluación es PRE-APROBADO (...). 2) (sic) Que sea condenada a los daños y perjuicios, así como costas de abogado. 3) (sic) Que la empresa sea sancionada conforme lo establece los artículos 28, 29, 30, 31 de la ley 8968. (...)*”. Por otro lado, la denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“(...) Hecho Primero: No nos referimos a ese hecho. Hecho Segundo:**



Es verdad, se recibió esa solicitud. Hecho Tercero: Es verdad, este hecho demuestra que Cero Riesgo gestiona la solicitud de supresión ante el proveedor y los datos son SUPRIMIDOS en el plazo otorgado por ley, no presentamos prueba al respecto porque el denunciante lo establece expresamente y así lo aceptamos. Hecho Cuarto: Esto es parcialmente cierto en el tanto y cuanto el reporte si indica eso, sin embargo es una calificación infundada y temeraria por parte del denunciante el clasificar esta acción por parte de mi representada como “penalidad”, simplemente en el supuesto en que cualquier persona que figura en las bases de datos que Cero Riesgo consulta para la elaboración de los reportes en nombre y por cuenta de sus clientes haya solicitado la supresión de información, la clasificación crediticia, que dicho sea de paso NO ES un dato de carácter personal sino, tal cual lo dijo el denunciado (sic) sería una calificación que se hace en vista de información a la que se puede acceder del interesado y que se hace por encargo de nuestros clientes, se indica simplemente “NO APROBADO” o sea inexistencia de aprobación, siendo que en realidad mi representada NO CALIFICA negativamente simplemente se establece que no se puede dar la calificación positiva de “Pre Aprobado” por falta de información. (...) (...) En todo caso queremos llamar la atención que una “calificación” que se haga de una persona en vista de su información se sale del ámbito de aplicación de la Ley 8968 y su Reglamento puesto que no es propiamente un dato de carácter personal, tal cual lo indica el denunciante, sino un criterio en vista de dichos datos y en todo caso los daños alegados por el denunciante no tienen relación directa o bien su nexos causal no está en la INEXISTENCIA de calificación por parte de mi representada ya que no es más que eso, sino en la VALORACIÓN que puedan hacer terceros de la inexistencia de esa valoración, pudiendo estos terceros perfectamente solicitar al interesado prueba fehaciente de su situación financiera y hacer ellos la valoración al no contar con la nuestra. CUATRO: (...) sin embargo, si nos referimos a que el señor denunciante en este apartado de su denuncia indica que solicitó la RECTIFICACIÓN o SUPRESIÓN, siendo que esto no lo había indicado en los hechos por ser absolutamente FALSO por cuanto la solicitud, tal y como se puede ver en la prueba aportada por el interesado denunciante en este supuesto, es de SUPRESIÓN de información, nunca solicitó rectificación de la misma. Todo lo anterior puede verse tanto en el formulario que aporta el denunciante como en la comunicación por correo electrónico realizada por su representación el Lic. ((NOMBRE 4). (...) (...) En cuanto a si la información que restringe el denunciante en su momento era falsa e inexacta, no podemos referirnos porque tal y como lo indicamos anteriormente el denunciante en su momento solicita la SUPRESIÓN y no la RECTIFICACIÓN de la información y cuando se solicita la supresión Cero Riesgo en estricto apego a la ley simplemente procede con la ELIMINACIÓN total de la información en las bases de datos de nuestros proveedores sin cuestionar o solicitar motivación para realizar dicha supresión, caso contrario hubiere sido si el denunciante en su momento hubiera gestionado una rectificación de la información presentando prueba fehaciente de la inexactitud de los datos contenidos en el reporte. (...)”. Asimismo, en cuanto a la petitoria del denunciante alega lo siguiente: “1) En cuanto al punto 1 de la petitoria del denunciante, dejamos ver que no está en las competencias de esta Agencia, sea por la Ley 8968 o bien su Reglamento lo solicitado por el denunciante puesto que no versa sobre el tratamiento de datos personales o bien NO está cubierta por los derechos otorgados en la ley 8968 y su Reglamento el tema de la VALORACIÓN que pueda hacer una entidad sea pública o privada de la información que se obtenga de un interesado, ya que si fuera este el caso



*podría cualquier persona acudir a la Agencia ante cualquier denegatoria de crédito efectuada por cualquier entidad pública o privada cuyo giro comercial sea ese, siendo lo correcto acudir a la Agencia argumentando o solicitando la Rectificación de la información de fondo con la cual se hace esa valoración y no la valoración en sí, adicionalmente de lo que se ha dicho en repetidas ocasiones en esta respuesta que NO esta Cero Riesgo haciendo valoración alguna sino que se está absteniendo de valorar. 2) En cuanto al punto 2 de la petitoria del denunciante, estamos en toda la buena voluntad de gestionar la rectificación de información inexacta, por supuesto que siempre que el denunciante este (sic) dispuesto a presentar prueba fehaciente de la inexactitud de esa información, toda vez que no podemos arriesgarnos ni arriesgar a nuestros proveedores a tener esa información FALSA en sus bases de datos solo porque un interesado alegue que es inexacta sin presentar prueba de dicha inexactitud para gestionar la rectificación. Por tanto, tomamos esta petición por parte del denunciante como una solicitud de rectificación de conformidad con el artículo 7-2 de la Ley 8968 y artículo 13 del Reglamento a la Ley indicada, asimismo tómesese esta respuesta nuestra como solicitud por parte de Cero Riesgo al denunciante de INFORMACIÓN ADICIONAL de conformidad con el artículo 19 del reglamento a la Ley 8968 para proceder con la rectificación de información siendo que este es el PRIMER momento en el cual el interesado denunciante solicita rectificación de la información y no supresión de la misma. 3) En cuanto a la petitoria tercera del denunciante (que está erróneamente numerada como número 2 en el escrito) que versa sobre la condena por daños y perjuicios, así como costas a mi representada, solo llamamos la atención que no está dentro de las facultades de esta Agencia conceder dicha pretensión al no estar facultada a ello sea en la Ley o bien el Reglamento que los regula. 4) En cuanto a la petitoria cuarta del denunciante (que está erróneamente numerada como número 3 en el escrito) alegamos que no puede ser otorgada al no haber Cero Riesgo incurrido en ninguna de las faltas mencionadas.”. A su vez, solicita la empresa Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., en su informe lo siguiente: “a. Que se tome la denuncia hecha por el interesado como una solicitud de rectificación de la información y se proceda acorde a solicitarle tal y como lo indicamos anteriormente y de conformidad con el artículo 19 del reglamento a la Ley 8968 la información adicional que demuestre que la información originalmente contenía era inexacta y que indique cuál es la información Veraz y Exacta que debería contener el reporte. b. Que en cuanto a todos los demás extremos solicitados en la denuncia, sean rechazados por no encontrarse dentro de los supuestos del artículo 24 y 27 de la Ley 8968 o bien el artículo 59 del Reglamento a esa ley indicada (...). c. Que se declare expresamente que Cero Riesgo no incurre en las faltas indicadas por el denunciante o cualesquiera otras de acuerdo con lo ya expuesto. d. Que una vez que el denunciante haya entregado, en el plazo previsto en el artículo 19 del Reglamento indicado, la prueba requerida para gestionar la rectificación, dicha rectificación sea gestionada y así reportado a esta Agencia o bien, que de conformidad con el artículo indicado el interesado denunciante no presente prueba en el plazo de cinco días hábiles siguientes a que se le notifique esta solicitud hecha por Cero Riesgo, se proceda a archivar el presente procedimiento sea por atención a la solicitud basada en el derecho de rectificación del Interesado o la presunción de abandono de dicha solicitud por no presentar la prueba solicitada en el plazo debido.”. Posteriormente, mediante escrito presentado en fecha 07 de agosto de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), se refiere a la contestación de la denunciada, bajo los siguientes términos: “(...) 1. Señala la*



denunciada que ellos no hicieron una calificación positiva o negativa de mi persona y que al haber solicitado el suscrito la supresión de información, ellos lo que hacen es “abstenerse de emitir criterio”, aspecto falso, por cuanto sí emiten criterio al consignar en el estudio “NO APROBADO”, el asunto es sencillo de entender, si realmente se abstuvieran de emitir criterio SENCILLAMENTE NO PONEN NADA O INDICAN “NO SE PUEDE CALIFICAR”, pero en este caso sí consignan “NO APROBADO”. 2. La denunciada pretende confundir a esta autoridad con un juego de palabras señalando que nunca se consignaron palabras como “denegado” o “reprobado”, pero lo cierto del caso es que sí consignaron “NO APROBADO” lo que sin duda alguna implica una reprobación o denegatoria, dado que lo contrario a “NO APROBADO” es “APROBADO”. 3. Lo que hizo la empresa denunciada con el suscrito fue “calificarlo” con información que no era veraz y falsa, en clara violación al derecho de veracidad de la información y autodeterminación informativa (...). 4. La empresa denunciada minimiza ésta Agencia y señala que no tiene competencia para resolver las pretensiones del suscrito, ignorando lo que ha indicado la SALA CONSTITUCIONAL en al (sic) sentencia 15183-2013, respecto a las amplias facultades de esta instancia (...). 5. Así las cosas se puede concluir que efectivamente si ha existido violación directa a la ley 8968 por parte de la empresa denunciada.”

Se aclara al denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante el artículo 16 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que en lo que nos interesa, indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. (...). e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. (...)”. (Lo subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente el reconocimiento, ni se hará pronunciamiento alguno sobre la indemnización de daños y perjuicios. De considerarlo pertinente el denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Del análisis de las pruebas aportadas a los autos, se tiene que, efectivamente en el reporte No. **(REPORTE 1)**, de fecha **(FECHA 1)**, emitido por la empresa denunciada, y que cuenta con los datos personales del denunciante, aparece la condición de evaluación como “PRE-APROBADO”. Asimismo, en dicho reporte, aparece información que indica que el denunciante se encuentra en condición de “C-MORA” en el mes de mayo de 2018, con una deuda de la empresa **(EMPRESA 1)**. Sin embargo, la denunciada no aportó prueba que demostrara que el señor **(NOMBRE 1)**, se encontraba en estado de mora en mayo de 2018 con la empresa **(EMPRESA 1)**. Respecto a la prueba, se advierte a la entidad 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 citada



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 y destacado 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.**”. Caso contrario sucede con el denunciante quien, a través de escrito presentado ante esta Agencia en fecha 07 de agosto de 2019 -visible a folios 33 al 42 del Expediente Administrativo-, presenta las pruebas de cargo correspondientes, con el fin de demostrar su record crediticio. En este mismo orden de ideas, reviste especial interés destacar lo señalado en el artículo 6 de la Ley No. 8968, que reza: “**ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información. Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. (...) 2. **Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligada a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. 3.- **Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificados. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. (...)**”. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Lo anterior, toda vez que, como se indicó supra, Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., no demuestra la veracidad y exactitud de dicha información, razón por la cual, resulta más que evidente que existió un mal uso y tratamiento de los datos personales del denunciante. Por otra parte, se comprueba que ciertamente en fecha 22 de febrero de 2019, el denunciante envió por correo electrónico, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales a la entidad denunciada, y que, si bien es cierto, el denunciante marcó la opción de “SUPRIMIR” en el citado formulario, también solicitó explícitamente realizar la corrección de datos en cuanto a las referencias positivas y negativas, solicitando la eliminación de la referencia negativo respecto a la mora reportada con la empresa (EMPRESA 1) y que su información apareciera sin dicha referencia. Consecuentemente, se observa que el denunciante recibió respuesta por parte de la empresa denunciada en fecha 25 de febrero de 2019, en donde se le indica que se recibió el documento y se atendió lo solicitado. No obstante, en el reporte No.



(**REPORTE 2**), de fecha (**FECHA 2**), emitido por la denunciada se visualiza que aparece la condición de evaluación como “NO APROBADO POR INFORMACIÓN RESTRINGIDA”, así como en referencias positivas y/o negativas se indica lo siguiente: “SE SUPRIME INFORMACION A SOLICITUD DEL INVESTIGADO, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 8968 EL 25 DE FEBRERO DEL 2019”, y se comprueba que efectivamente la entidad denunciada, realizó la eliminación de la información relacionada con la condición de “C-MORA” del denunciante, sobre la deuda con la empresa (**EMPRESA 1**). No obstante, lo anterior, es menester realizar las siguientes aclaraciones a la empresa Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A., toda vez que son recurrentes las denuncias que recibe esta Agencia en su contra, respecto al mal uso y tratamiento de datos personales de los ciudadanos. La precitada Ley No. 8968, establece claramente en sus artículos 4 y 7, lo siguiente: “**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 rectificad, actualizada, 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 fundamental 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 y/o supresión de sus datos personales, en este caso el señor (**NOMBRE 1**), fue sumamente claro en solicitar la eliminación de la referencia negativa relacionada a la mora con la empresa (**EMPRESA 1**), por lo que, a la empresa denunciada, únicamente le correspondía accionar en ese sentido; sin embargo, lo que se hizo fue suprimir la citada información, y además agregar las indicaciones: “NO APROBADO POR INFORMACIÓN RESTRINGIDA” y “SE SUPRIME INFORMACIÓN A SOLICITUD DEL INVESTIGADO, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 8968 EL 25 DE FEBRERO DEL 2019”. Siendo así, la entidad denunciada incumple con el derecho que le asiste a cada persona de tener el control sobre el flujo de informaciones que conciernen a sí misma, derivado del derecho a la privacidad y evitando que se propicien acciones discriminatorias; definitivamente la empresa no respeta el derecho de rectificación y supresión realizada por el denunciante, lo cual constituye una forma de causar discriminación, perjuicio o afectación, al hacer este tipo de manifestaciones innecesarias e improcedentes, toda vez que, efectivamente podrían generar incertidumbre y cuestionamientos razonables por parte de las personas que, en su momento quisieran consultar los datos personales del denunciante. En otro orden de ideas, es importante además aclarar a Cero Riesgo, 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 citada Ley, siendo esa empresa una entidad dedicada al uso y tratamiento de datos personales, que se encuentra estrictamente sujeta a la observancia y cumplimiento de esta ley. Bajo esta misma línea, se le aclara también a Cero Riesgo, sobre la concepción equívoca e interpretación errónea realizada en su informe, respecto a la indicación de que los datos crediticios no son datos personales y que éstos no son competencia de esta Agencia. Al respecto, el inciso b) del precitado numeral 3 de la Ley No. 8968, establece sobre los datos personales lo siguiente: “(...) **b) Datos personales: cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.**”, asimismo, si bien existe basta jurisprudencia judicial relacionada con este tema, es importante indicar que, lo anterior no obsta para que se observe y se cumpla con lo dispuesto en la Ley No. 8968, específicamente en el numeral 9, inciso 4, que a la letra reza: **“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: 4.-Datos referentes al comportamiento crediticio. 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 y en negrita no corresponde al original). Véase, además, lo señalado en el precitado artículo 7 de la misma Ley No. 8968, que en lo que nos interesa expresa: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. (...) (...) 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). Nótese 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.

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 y ordenar a **Cero Riesgo Información Crediticia Digitalizada S.A.**, proceder de inmediato a atender la solicitud del denunciante, bajo los términos solicitados por éste en el formulario presentado desde el 22 de febrero de 2019. Lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto al denunciante como a esta Agencia. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Finalmente, es necesario hacer un llamado de atención a la entidad denunciada, para que se 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 para la observancia y aplicación de la normativa vigente, bajo todos los términos expuestos en la presente resolución. Lo anterior de acuerdo a lo establecido en nuestro marco normativo y de acuerdo a la solicitud expresa del titular dueño de los datos personales en cuestión, por lo que lo ordenado se realiza en el marco de los derechos fundamentales del denunciante.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.**
2. Se ordena a **CERO RIESGO INFORMACIÓN CREDITICIA DIGITALIZADA S.A.**, proceder de inmediato a atender la solicitud del denunciante, bajo los términos solicitados por éste en el formulario presentado desde el 22 de febrero de 2019. Lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto al denunciante como a esta Agencia. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las



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



sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Se hace un llamado a la entidad denunciada, para que se 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 para la observancia y aplicación de la normativa vigente, bajo los términos expuestos en la presente resolución.

3. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá 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