



EXPEDIENTE: 165-09-2020-DEN

RESOLUCION N° 041-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:45 horas del 18 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR S.A.**, en adelante **CERO RIESGO**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 03 de setiembre de 2020, la señora (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia contra **CERO RIESGO**, en la cual alega que solicitó a la entidad denunciada información sobre los usuarios o personas que consultaron sus datos personales (crediticios), a través de las plataformas de las que disponen para tal efecto, con el fin de verificar si éstos cuenta con su consentimiento informado, a lo que la empresa respondió que únicamente le pueden dar acceso a los datos personales que resguardan en sus bases de datos, por lo cual la denunciante solicitó la supresión de toda su información. Posteriormente, se le remite un certificado crediticio con la información que tiene la empresa, omitiendo brindar respuesta sobre quién ha tenido acceso o ha consultado sus datos personales, razón por la cual la denunciante insiste y la vuelve a solicitar la información por correo electrónico y por medio de llamada telefónica realizada por una personera de la empresa en cuestión, sin obtener respuesta a su solicitud. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **564-2020** de las 11:36 horas del 14 de octubre de 2020, se le previene a la señora (**NOMBRE 1**), aportar la prueba que estime pertinente de las gestiones realizadas, para sustentar los hechos denunciados. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
3. Que, a través de correo electrónico del 05 de noviembre de 2020, la denunciante remite la documentación requerida en la resolución señalada en el punto anterior. (Visible a folios 09 al 18 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **629-2020** de las 13:42 horas del 16 de noviembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a **CERO RIESGO**, a efecto de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada en fecha 05 de enero de 2021. (Visible a folios 19 al 21 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 06 de enero de 2021, la entidad denunciada remite, en tiempo, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), de quién no se aporta calidades, ni personería jurídica con indicación de su representación legal por parte de la denunciada. (Visible a folios 22 al 27 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: Del examen de los autos, de relevancia para la resolución del presente asunto, se consideran como probados los siguientes hechos:

1. Que en fecha 25 de agosto de 2020, la denunciante envió un correo electrónico al área de servicio al cliente de Cero Riesgo, solicitando el procedimiento para requerir un informe de usuarios que han consultado su información personal (record crediticio). (Visible a folio 10 vuelto del Expediente Administrativo).
2. Que en fechas 27 y 28 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**), recibe respuesta e intercambia una serie de correos electrónicos con la señora (**NOMBRE 3**), de la empresa Cero Riesgo, relacionada con aclaraciones a su solicitud de información. (Visible a folios 11 al 14 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 27 de agosto de 2020, la denunciante remite mediante correo electrónico a la entidad denunciada, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. (Visible a folios 12 vuelto y 13 frente del Expediente Administrativo).
4. Que, a través de correo electrónico del 28 de agosto de 2020, a las 10:40 horas, se le brinda respuesta a la denunciante por parte de Cero Riesgo, en donde se le indica que se procedió con la supresión de su información. (Visible a folio 16 vuelto del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 28 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 3**), de Cero Riesgo, remite certificado de estatus crediticio a nombre de la denunciante. (Visible a folio 14 frente y vuelto del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 28 de agosto de 2020, a través de correos electrónicos de las 9:23 y 10:37 horas, la denunciante reitera su solicitud a la señora (**NOMBRE 3**) de Cero Riesgo, solicitando específicamente se le indique qué entidades y/o personas han consultado su información personal y/o crediticia ante esa empresa, en donde además aporta el formulario para ejercer el derecho de acceso a datos personales. (Visible a folios 14 al 16 del Expediente Administrativo).
7. Que la denunciante sostuvo una llamada telefónica el día 28 de agosto de 2020 con la señora (**NOMBRE 4**), de Cero Riesgo, a quién le reiteró acerca de su solicitud de acceso a datos personales. (Visible a folios 05, 06 y 16 vuelto del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no demostrados los siguientes:

1. Que la empresa Cero Riesgo haya brindado respuesta a la solicitud de información formulada por la denunciante, respecto a cuáles usuarios consultaron su información personal (record crediticio).

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su escrito de denuncia presentado contra la empresa Cero Riesgo, lo siguiente:

*“(...)PRIMERO: El día 25/08 mediante correo electrónico a la dirección: ([CORREO 1](#)), consulte el procedimiento para solicitar un informe de Usuarios que consultaron Información de mi persona, quien se identifica en el correo como (**NOMBRE 3**). correo: ([CORREO 2](#)) me solicitó un número telefónico para regresarme la llamada, la cual no recibí, luego de consultar vía correo nuevamente a Pamela, el día 27/08 me solicita unos documentos para la realización del trámite, los cuales se le envían. SEGUNDO: Al no recibir respuesta el día 27/08 procedo a llamar*



nuevamente al (**NUMERO 1**) quien se identificó como (**NOMBRE 4**) me indica no me van a brindar la información de los usuarios clientes de ellos a los cuales se les dio acceso a mi información por medio de sus plataformas, que únicamente me pueden dar un estudio de los datos que ellos resguardan en sus bases de datos, y que están amparados por la ley, por lo cual molesta le indico que en vista de tal situación deseo que eliminen mi información, (**NOMBRE 4**) procede al envide (sic) un formulario, el cual seguido regreso con los datos solicitados el día 27/08 a las 4:10 pm. **TERCERO:** Que al ser las 8:51 am del 28/07/2020 después de conversar en PROHAB (sic) quienes me ponen al tanto de los derechos que tengo sobre mi información y los cuales desconocía, se solicita a (**NOMBRE 3**) vía correo la información indicada el día 27/08 la cual correspondía a los nombres de los usuarios a los que se les ha brindado mi información, esto con la finalidad de revisar si yo he otorgado permiso o no. **CUARTO:** a las 9:36 am me hacen llegar el certificado, con la información que poseen de mi persona, **sin embargo no me indican quienes han tenido acceso a esta información, dicho certificado tiene fecha 28/08/2020;** seguido a esto a las 10:07 am envíe (sic) un formulario solicitando formalmente la información referente a las entidades y o personas que tuvieron acceso a mi información por medio de la plataforma CERO RIEZGO (sic). **QUINTO:** El día 28/08/2020 al ser las 10:37 am se le reenvía a (**NOMBRE 4**) el formulario de acceso a datos, se le solicita así mismo el acuse de recibido, solicita nuevamente la información a las 10:42 y a las 10:44 am, (**NOMBRE 4**) procede a llamarme a mi celular y me vuelve a indicar que se ampara a la ley de comercio, a lo que yo ya agotada le indico que me indique por escrito y le cuelgo la llamada la cual quedó grabada por ambas partes. **SEXTO:** Que el día jueves 03/09/2020 a las 8:35 am se le solicita a (**NOMBRE 4**) la información vía correo electrónico y ella responde por el mismo medio textualmente lo siguiente: “Estimada doña (**NOMBRE 1**), Procedemos a responder su solicitud de acceso del día 28 de agosto del presente: No muestran nuestros registros información alguna de su persona dado que se procedió a eliminar cualquier información relativa a usted por solicitud del día 27 de agosto del presente año, de tal suerte que al ser esta “solicitud de acceso” posterior y al ya haber ejecutado la supresión definitiva en virtud de la solicitud de supresión a la cual hacemos referencia, en el momento que nos llega esta segunda solicitud ya no teníamos ningún tipo de información más que el registro de su solicitud de supresión que mantenemos para fines de cumplimiento legal. Saludos cordiales.”. **SEPTIMO:** Que la señora (**NOMBRE 4**), fue absolutamente evasiva al brindar una información, la cual desde el inicio vía telefónica se solicitó claramente, incurriendo de manera muy evidente a engaños y artimañas, tales como decir que el eliminar mis datos era perjudicial para mí, e indicar que no podía darme la información, esto con la única finalidad que no tuviera acceso a los nombres o / y entidades que han consultado la misma, sin embargo luego se excusa en la supresión de datos, cosa que no hizo ni por teléfono ni por escrito como se le solicita en fecha 28/08/2020 a las 10:48 am por lo cual siento violentado mi derecho en cuanto ellos “tienen derecho no solo de recopilar la información de los ciudadanos si no de brindárselas a terceros, vendiéndola a sus clientes por lo que reciben una remuneración económica, pero yo como dueña de la misma se me prohibió verificar si esta entrega de información se hace dentro del marco de lo legal. (...)”. Por tal motivo, en su pretensión expresamente es: “(...) Solicito respetuosamente lo siguiente: 1- Se le pida la grabación de la llamada recibida por la agente de servicio al cliente (**NOMBRE 4**) en representación de ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR S.A. Cédula jurídica 3-101-710062, entre las 2:30 y 3:20 pm del 27/08/2020, esto con el fin de evidenciar la negativa y las justificaciones para no brindarme la información solicitada. 2- Se le



exija al (sic) a sociedad ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR S.A. Cédula jurídica 3-101-710062 C.C CERO RIESGO respecto a la manera en que verifican si sus clientes (usuarios) acceden a la información de las personas en su plataforma de manera apegada a la ley, ya que claramente se muestran bastante esquivos en demostrar que trabajan bajo el marco de lo legal. 3- Se condene a CERO RIEZGO (sic) a las sanciones y o multas que provea la ley por la negativa de brindarme dicha información a la cual entiendo tengo derecho y se le solicito (sic) desde un inicio. 4- En caso de que la PROHAB (sic) como tal no pueda cumplir mis solicitudes por algún tipo de limitación legal, solicito su orientación a cuál (sic) despacho judicial o entidad debo dirigirlo. (...)". Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), de quién no se aporta calidades, ni personería jurídica con indicación de su representación legal por parte de la denunciada, indica en su informe, en lo que nos interesa lo siguiente: "*(...) UNICO: NEGAMOS ABSOLUTAMENTE HABER INCUMPLIDO CON LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PORQUE: Administradora y Gestora de Bases de Datos Nacional CR S.A. no tiene información alguna de la señora denunciante y toda la información de la señora denunciante que pudo haber estar (sic) contenida en la base de datos fue suprimida al momento de la solicitud por parte de la propia interesada, sea en agosto de dos mil veinte, supresión que se hizo en tiempo. (nos abstenemos de presentar prueba de la solicitud toda vez que la señora denunciante la presenta). Como prueba de la efectiva supresión adjuntamos un reporte actualizado que indica la supresión total de los datos de la interesada. Sin perjuicio de lo dicho en cuanto a que **NO TENEMOS NINGÚN DATO** de la señora en virtud de una solicitud de supresión, hecho que realmente deja este **procedimiento sin interés actual o incluso legitimación alguna** para la denunciante de incoar este procedimiento, quisiéramos responder los alegatos de la denunciante: 1. Sí, es verdad se recibieron las comunicaciones y por supuesto que solicitamos a un interesado en que ejercita un derecho el cumplimiento con un procedimiento verificar la identidad del solicitante. 2. En esta empresa no es ni política ni práctica negar información a los solicitantes, además la interesada no aporta prueba alguna que deje ver que se le estuviera negando, de hecho si se ve en los correos de esta solicitante cruzados con mi representada se le indica que se le envía un reporte, el cual es acusado recibo por parte de la denunciante (ver correos de la colaboradora (**NOMBRE 3**) y la denunciante de 28 de agosto 2020 aportados por la denunciante), el contenido de ese reporte como le fue remitido no lo tenemos por el ejercicio del derecho de supresión según el cual se elimina **TODA** la información que se pueda mantener de una persona, sin embargo nótese que si se le respondió en tiempo antes de que ésta interesada decidiera solicitar la supresión. 3. No tenemos mucho más que agregar, de la lectura de todos los correos se denota que la interesada solicita un reporte el cual le es facilitado y luego solicita la supresión de los datos la cual es realizada, se aporta como prueba el estado actual de la información que corresponde a la interesada y que se encuentra en nuestra base de datos, sea ninguna, en virtud precisamente de la solicitud de supresión. (...)*".

Es importante aclarar a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá 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 Prodhav, 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 resaltado y subrayado no corresponde al original), por lo que no resulta procedente ni dentro de las competencias de esta Agencia, la acción de solicitar grabaciones de llamadas. De considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales que correspondan para formular sus pretensiones sobre este asunto, previa asesoría y representación legal. Una vez realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

De las pruebas aportadas por la denunciante, se logra demostrar que efectivamente en fecha en fecha 25 de agosto de 2020, la denunciante envió un correo electrónico al área de servicio al cliente de Cero Riesgo, solicitando expresamente el procedimiento para requerir un informe de usuarios que han consultado su información personal (record crediticio) y que, en fechas 27 y 28 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 1**), recibe respuesta e intercambia una serie de correos electrónicos con la señora (**NOMBRE 3**), de la empresa Cero Riesgo, relacionada con aclaraciones a su solicitud de información. Asimismo, se observa dentro de los autos, que en fecha 27 de agosto de 2020, la denunciante remite mediante correo electrónico a la entidad denunciada, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales, en el cual indica expresamente lo siguiente: *"En vista de que por políticas de su empresa, no se me permite saber, que entidades y/o personas, clientes de su representada, han solicitado y tenido acceso a mi información personal; lo cual requiero para verificar si efectivamente les he concedido mi autorización, solicito por este medio sean eliminados (suprimidos) cualquier dato, información que posean en sus bases de datos, a nombre de la suscrita."* De igual forma, se observa en autos que, a través de correo electrónico del 28 de agosto de 2020, a las 10:40 horas, se le brinda respuesta a la denunciante por parte de Cero Riesgo, en donde se le indica que se procedió con la supresión de su información. Seguidamente, en esa misma fecha 28 de agosto de 2020, la señora (**NOMBRE 3**), de Cero Riesgo, remite certificado de estatus crediticio a nombre de la denunciante. Igualmente, el 28 de agosto de 2020, a través de correos electrónicos de las 9:23 y 10:37 horas, la denunciante reitera su solicitud a la señora (**NOMBRE 3**) de Cero Riesgo, solicitando específicamente se le indique qué entidades y/o personas han consultado su información personal y/o crediticia ante esa empresa, en donde además aporta el formulario para ejercer el derecho de acceso a datos personales. Finalmente se comprueba dentro del expediente, que la denunciante sostuvo una llamada telefónica el día 28 de agosto de 2020 con la señora (**NOMBRE 4**), de Cero Riesgo, a quién le reiteró acerca de su solicitud de acceso a datos personales bajo los términos referidos supra. Por otra parte, no se logra demostrar por parte de Cero Riesgo, que haya brindado respuesta a la solicitud de información formulada por la denunciante, específicamente con relación a conocer cuáles usuarios consultaron su información personal (record crediticio). En este sentido, no se tiene por válida la manifestación de la entidad denunciada sobre la invalidez de la prueba presentada por la denunciante, por cuanto en ningún momento la denunciada, presenta prueba alguna para desvirtuar el decir de la señora (**NOMBRE 1**), solamente se aporta un reporte de estudio respecto a la información con que cuenta de la denunciante, en donde se indica que: *"Se suprime información a solicitud de la interesada el 28-08-2020 en base a la Ley 8968."* No obstante, no se aporta prueba que demuestre que le brindó respuesta, respecto a la solicitud expresa planteada por la denunciante, con el fin de conocer qué



usuarios accedieron o consultaron sus datos personales (record crediticio), claro está, previo a la supresión de sus datos. Al respecto, se aclara a Cero Riesgo que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a así demostrarlo, es decir, que no solamente le corresponde la carga de la prueba al denunciante, sino también al denunciado, si su deseo es desvirtuar el decir de su contraparte. Para tal efecto, debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su informe, según indica el artículo 67 del Reglamento a la referida Ley No. 8968, sobre este particular: “(...) **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. (...).**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), por lo tanto, se sobreentiende que la parte denunciada también debe aportar la prueba que estime pertinente. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, sobre este tema dispone: “**La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.**” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). Se aclara que esta Agencia ha tomado en consideración la prueba presentada por la denunciante, al amparo del Principio de Informalismo, que rige los procedimientos sumarísimos, además, el mismo Reglamento a la Ley No. 8968, señala en cuanto a los medios de prueba 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. (...)**”; tal y como puede observarse, el citado cuerpo normativo no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como por ejemplo, que deba ser copia certificada; lo anterior cobra sentido cuando analizamos el carácter de proceso sumarísimo que implica el procedimiento de protección de derechos, así como del principio de informalidad de los procedimientos administrativos mencionado supra, que se encuentra expresamente regulado en el artículo 24 de la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, el cual indica: “(...) **Artículo 224.-Las normas de este libro deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el informalismo no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas.(...)**”. Sobre este tema, la Sala Constitucional se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) **El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero él no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 *Ibídem* dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada “*in dubio pro actione*” (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978. (...)**”. (Sala Constitucional de la Corte Suprema de



Justicia, entre otros el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003). Resulta de suma importancia recordar a la empresa denunciada, el deber que tiene como tratante de datos personales, de atender las solicitudes o peticiones que realicen los usuarios, con respecto a sus datos personales, según 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. (...).**” Así como en lo señalado en los numerales 13 siguientes y concordantes del Reglamento a la cita Ley, que precisamente serían de aplicación y cumplimiento obligatorio en el caso que nos ocupa, los cuales en lo que nos interesa indican: “**Artículo 13. Ejercicio de los derechos.** El ejercicio de cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, modificación, revocación o eliminación de los datos personales por parte del titular, no excluye la posibilidad de ejercer unos u otros, ni puede constituir requisito previo para el ejercicio de cualquiera de estos derechos. (...) **Artículo 15. Personas facultadas para el ejercicio de los derechos.** Los derechos de acceso, rectificación, modificación, revocación o eliminación, se ejercerán por el titular o su representante, previa acreditación de la titularidad o de la representación. (...) **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. El plazo señalado se interrumpirá en caso de que el responsable requiera información adicional al titular. **Artículo 19. Requerimiento de información adicional.** En el caso de que la información proporcionada en la solicitud sea insuficiente o errónea para atenderla, el responsable podrá requerir al titular, por una vez y dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. El titular contará con un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción, para atender el requerimiento. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud



correspondiente. En caso de que el titular, atienda el requerimiento de información, el plazo para que el responsable dé respuesta a la solicitud, será de cinco días hábiles, que empezarán a correr el día siguiente de que el titular, haya atendido el requerimiento. Artículo 20. **Respuesta por parte del responsable.** En todos los casos, el responsable deberá dar respuesta a las solicitudes que reciba del titular, con independencia de que figuren o no datos personales de éste en sus bases de datos, de conformidad con el plazo establecido en la Ley y este Reglamento. La respuesta del responsable al titular, deberá referirse sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales, y deberá presentarse en un formato legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de uso de códigos, siglas o claves se deberán proporcionar los significados correspondientes. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el titular solicitante. Artículo 21. **Derecho de acceso a la información.** El titular tiene derecho a obtener del responsable, la información relacionada con sus datos personales, entre ellos lo relativo a las condiciones, finalidad y generalidades de su tratamiento. Podrá realizar las consultas de información a la base de datos, con un intervalo mínimo de seis meses, salvo que de manera fundamentada el titular exprese al responsable de la base de datos sus motivos y pruebas, por los cuales considera existe una vulneración de sus derechos protegidos en la Ley y el presente Reglamento. En caso de que el responsable de la base de datos considere que los motivos no son de recibo y existiera la posibilidad de un uso abusivo de ese derecho, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, elevará el asunto ante la PRODHAB, quien resolverá, en definitiva, dentro del plazo de diez días hábiles, a partir de la recepción de dicha gestión. El responsable, deberá evacuar la consulta de información dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud. Artículo 22. **Negativa por parte del responsable.** El responsable que niegue el ejercicio de cualquier gestión del titular, deberá justificar por escrito su respuesta. Si el titular lo considera pertinente, podrá acudir ante la Agencia conforme el Capítulo VII "De la Protección de Derechos ante la Agencia" de este Reglamento. (...)". Así las cosas, se tiene que efectivamente la entidad Cero Riesgo, realizó un mal uso y tratamiento de los datos personales de la denunciante, al omitir brindar la información requerida por ésta, respecto a suministrarle el nombre de las personas y/o empresas que tuvieron acceso a su record crediticio, nótese que incluso la denunciante, realiza varias solicitudes y aclaraciones ante dos colaboradores distintos de Cero Riesgo, sin obtener respuesta ni justificación alguna por parte de éstos a su solicitud expresa. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de trámites de procesos sumarios.

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:

- 1- Se declara **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR S.A. (CERO RIESGO)**
- 2- Se ordena a **ADMINISTRADORA Y GESTORA DE BASES DE DATOS NACIONAL CR S.A.**, proceder a otorgar la información solicitada por la denunciante, respecto a los usuarios o



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



personas que consultaron sus datos personales (crediticios), a través de las plataformas de las que disponen para tal efecto. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

3- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García