



PRODHAB

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



EXPEDIENTE: 203-11-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 094-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 09:45 horas del 03 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **TELECABLE**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de noviembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **TELECABLE** cuya pretensión es: *“Solicito se ordene a la empresa Telecable eliminar toda información referente a mi persona de su base de datos. Además, ordenar a la empresa Telecable comunicar a toda empresa a la cual le vende mis datos, como por ejemplo: Credit, Cero Riesgos, Equifax, Datum, entre otras, limpiar mi record histórico de referencias comerciales ya que, como se muestra en la información adjunta, Telecable dañó mi record anteriormente.”*. (Visible a folios 01 al 19 del expediente administrativo).
- 2- Que de conformidad con lo que establece el artículo 62 del Reglamento a la Ley 8968, mediante resolución N° **047-2021**, de las 11:45 horas del 02 de febrero de 2021, se previno al denunciante aportar una nueva dirección física de quien está denunciando a fin de poder realizar la respectiva notificación al denunciado, en el momento procesal oportuno. Dicha resolución se notificó al accionante el 11 de febrero de 2021. (Visible a folio 20 y 21 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **137-2021**, de las 07:30 horas del 18 de mayo de 2021, se archiva el procedimiento en razón del incumplimiento a la resolución N° **047-2021** supra indicada. Dicha resolución se le notificó al denunciante en fecha 01 de junio de 2022. (Visible a folios 22 y 23 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en fecha 01 de junio de 2022, el señor **[NOMBRE 1]** remite documentación para demostrar que si cumplió con lo prevenido mediante resolución la N° **047-2021** supra indicada en tiempo y forma, por lo que solicita se continúe con el presente procedimiento. (Visible a folios 24 al 26 del Expediente Administrativo).
- 5- Que mediante resolución N° **186-2021** de las 14:16 horas del 01 de junio de 2021, se revoca la resolución N° **137-2021**, de las 07:30 horas del 18 de mayo de 2021 que ordena el archivo del expediente y se ordena continuar con el presente procedimiento. Dicha resolución se notificó al denunciante en fecha 01 de junio de 2021. (Visible a folios 27 y 28 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N° **195-2021** de las 11:10 horas del 03 de junio de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se le notificó al denunciado en fecha 14 de julio de 2021. (Visible a folio 29 y 31 del Expediente Administrativo).
- 7- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 20 de julio de 2021, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de apoderado generalísimo de Telecable, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante la resolución N° **195-2021** supra indicada. (Visible a folios 32 al 46 del Expediente Administrativo).
- 8- 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



PRODHAB

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



- I. HECHOS PROBADOS:** concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de noviembre de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **TELECABLE** cuya pretensión es: *“Solicito se ordene a la empresa Telecable eliminar toda información referente a mi persona de su base de datos. Además, ordenar a la empresa Telecable comunicar a toda empresa a la cual le vende mis datos, como por ejemplo: Credit, Cero Riesgos, Equifax, Datum, entre otras, limpiar mi record histórico de referencias comerciales ya que, como se muestra en la información adjunta, Telecable dañó mi record anteriormente.”*. (Visible a folios 01 al 19 del expediente administrativo).
 - 2- Que el señor [NOMBRE 1] remitió un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos a Telecable vía correo electrónico en fecha 11 de noviembre de 2020. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que Telecable cuenta con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1] para el tratamiento de los datos personales del mismo. (Visible a folio 34 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE LOS VICIOS DE NULIDAD: Señala el denunciado en su escrito que existe un vicio de nulidad absoluta por violación del derecho de audiencia, defensa y debido proceso, esto en razón de que alega que no se le ha notificado la admisibilidad del presente procedimiento, por lo que desconoce la existencia de la resolución que dispuso la admisibilidad de la solicitud de protección de derechos, en cuyo caso se le ha negado la oportunidad procesal establecida reglamentariamente para impugnarla por medio de un Recurso de Reconsideración según lo establecido mediante el artículo 23 de la Ley No.8968, por lo que considera que la falta de resolución que admite formalmente a solicitud de la denunciante y que demuestre el análisis de admisibilidad efectuado por esta Agencia, es una omisión que le genera indefensión. Por otra parte, señala del denunciado que, existe otra nulidad dentro de la resolución N°195-2021 de las 11:10 horas del 03 de junio de 2021, en razón de que anuncia en un procedimiento que no es el sancionatorio previsto en el artículo 27 de la Ley No. 8968, la determinación de faltas que conllevan a una sanción, por lo que considera que el traslado de cargos se ha desnaturalizado, por lo que no se estaría siguiendo el debido proceso y se estaría violentando su derecho de defensa. Concluye indicando que, el uso del trámite del traslado de cargos, para advertir de multas, es un vicio de nulidad absoluta de la resolución N°195-2021, por lo que solicita se declare la nulidad de la mencionada resolución y se ordene el archivo definitivo del expediente.

Concerniente a las nulidades que invoca Telecable, se indica que éstas no se han producido, por cuanto para que así acontezca —según el artículo 166 de la Ley General de la Administración Pública—, deben de faltarle totalmente al acto administrativo del que se trate, uno o varios de sus elementos constitutivos, reales o jurídicamente establecidos. Conviene recordar, que las razones para anular los actos administrativos, residen en los artículos 158 al 179 y 223 de la Ley General de la Administración Pública, de aplicación supletoria, y que son: la falta o defecto de algún requisito o, que el acto recurrido sea sustancialmente disconforme con el ordenamiento jurídico,



entendiendo como sustancial, la formalidad cuya realización correcta hubiera impedido o cambiado la decisión final en aspectos importantes o, bien cuya omisión causare indefensión y no es el caso bajo examen. De conformidad con lo anterior, se actuó dentro del marco de las competencias y facultades de según lo establecido en la Ley No. 8968 y su reglamento, dictando un acto administrativo válido y eficaz, que no adolece de un vicio de nulidad que imponga su anulación. Dado que se verifica con el cumplimiento y presencia en forma perfecta de los elementos que lo constituyen, tanto formales como sustanciales. Esto en razón de que la resolución que se pretende impugnar, en primer lugar, contiene dos actos como son la Admisibilidad de la denuncia y el Traslado de Cargos no debe confundirse este hecho y suponer que no se ha dado una admisibilidad al procedimiento, por lo que ambas actuaciones no deben verse como un todo, si no como dos actos separados, como bien está establecido mediante los artículos 63 y 67 del Reglamento de la Ley de marras, los cuales rezan: “**Artículo 63. Admisibilidad.** La Agencia deberá resolver sobre la admisibilidad de la solicitud de protección del derecho del titular, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción o subsanación de la denuncia. Contra la resolución que resuelva sobre la admisibilidad de la solicitud, procede dentro del tercer día hábil a partir de la respectiva notificación, la interposición ante la Agencia del Recurso ordinario de Reconsideración, el cual la Agencia deberá resolver dentro de los ocho días hábiles posteriores a su presentación.” Y “**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.” Es claro el primer párrafo de la resolución N°195-2021 de las 11:10 horas del 03 de junio de 2021, que se ha notificado al denunciante al decir: “Visto el escrito presentado en fecha 18 de noviembre de 2020, suscrito por el señor [NOMBRE 1] y las pruebas aportadas, se realizó el análisis de admisibilidad del procedimiento de protección de derechos de conformidad con el artículo 63 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, y se determinó que los hechos expuestos podrían violentar la normativa al no cumplir con los principios establecidos en la Ley N°8968.” (Resaltado no es del original). Por lo tanto, es evidente que el mismo resuelve la admisibilidad de la denuncia interpuesta, acto seguido se realiza el traslado de cargos para el denunciado, todo dentro de la misma resolución como dos actos separados como se ha indicado. Efectivamente, no nos encontramos ante un proceso sancionatorio sino de un proceso sumario tendiente a determinar si procede la rectificación, actualización y /o supresión de información en los términos que sea solicitado por el denunciante, y n aplicación de lo establecido en la ley No. 8968. Y como bien se indica en el mismo el traslado de cargos, contra esa resolución no cabe ningún tipo de recursos (porque la misma ley no lo prevé) y que además, en caso de que en esta etapa se determine que se ha incurrido en alguna falta, queda esta Agencia facultada a iniciar el procedimiento ordinario tendiente a la imposición de la sanción que corresponda, PREVIO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO, situación que no es la analizada en este proceso sumario, regulado en los numerales 24 a 26 de la Ley que establecen lo siguiente: **Artículo 24.- Denuncia:** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.* **Artículo 25.- Trámite de las denuncias:** *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base dedatos 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. En cualquier momento, la Prodhab podrá ordenar a la persona denunciada la presentación de la información necesaria. Asimismo, podrá efectuar inspecciones in situ en sus archivos o bases de datos. Para salvaguardar los derechos de la persona interesada, puede dictar, mediante acto fundado, las medidas cautelares que aseguren el efectivo resultado del procedimiento. A más tardar un mes después de la presentación de la denuncia, la Prodhab deberá dictar el acto final. Contra su decisión cabrá recurso de reconsideración dentro del tercer día, el cual deberá ser resuelto en el plazo de ocho días luego de recibido. **Artículo 26.- Efectos de la resolución estimatoria:** Si se determina que la información del interesado es falsa, incompleta, inexacta, o bien, que de acuerdo con las normas sobre protección de datos personales esta fue indebidamente recolectada, almacenada o difundida, deberá ordenarse su inmediata supresión, rectificación, adición o aclaración, o bien, impedimento respecto de su transferencia o difusión. Si la persona denunciada no cumple íntegramente lo ordenado, estará sujeta a las sanciones previstas en estas otras leyes.”. Así las cosas, la garantía establecida en los numerales 24, 25 y 26 citados, tutelan propiamente el derecho fundamental a la autodeterminación informativa, a través de un procedimiento que el legislador estimó debía ser expedito y rápido para garantizar de manera efectiva dicha protección. Se trata, en consecuencia, de un procedimiento que debe considerarse sumario por sus plazos cortos y la inexistencia de la audiencia oral propia del procedimiento ordinario que, además, se asemeja al amparo constitucional, a través del cual se tutelaba tradicionalmente este derecho fundamental y que se caracteriza por su sumariedad al no ser compatible con la existencia de pruebas lentas o complejas. En la resolución impugnada se hace la advertencia de que eventualmente podría interponerse algún tipo de multa, pero debe quedar claro que la misma se impondrá hasta que se realice el procedimiento ordinario sancionatorio correspondiente, en el tanto se logre demostrar dentro de este procedimiento previo que el denunciado ha incurrido en alguna falta. Por lo tanto, luego de todo lo anteriormente analizado resulta ajustado a derecho que esta Agencia proceda al rechazo de los incidentes presentados por Telecable; toda vez que no se encuentran elementos de hecho, ni jurídicos que desvirtúen lo actuado dentro del expediente, dado que del expediente no se pudo comprobar alguna falta o defecto que invalide el acto administrativo.*

IV. EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] que en razón de un cambio de domicilio solicitó al denunciado que procediera a desconectar el servicio de cable e internet de su vivienda, a lo que la empresa denunciada se negó por lo que el denunciante procedió a contactar al denunciado vía correo electrónico para que se realizara la desconexión solicitada. Manifiesta que por medio de correo electrónico la señora [NOMBRE 3] le solicitó apersonarse en cualquier sucursal para realizar la desconexión y entregar los aparatos, por esto y por razones laborales el denunciante se apersonó a las sucursales de Nicoya y Heredia donde le han indicado que el trámite solamente se realiza en la sede central en San José. Expone que Telecable comenzó a remitir, previo a la interposición de la denuncia, una serie de llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto al señor [NOMBRE 1] y a su hermano, quien no era el titular del contrato. Indica que el denunciado le señaló que “dañará” su historial de referencias comerciales, a lo que el denunciante le manifestó que esto es “ilegal” y que estaban “vendiendo” sus datos personales ilegalmente. A lo que procedió a remitir nuevamente, vía correo electrónico, la solicitud de desconexión del servicio de internet y cable, esto el día 19 de agosto de 2019. Manifiesta que para



PRODHAB

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



el día 11 de noviembre de 2020, realizó una solicitud de estado de cuenta a Telecable, además solicitando se le aclare a qué se debe el monto en cobro si cuando solicitó la desconexión se encontraba al día, a lo que se le ha señalado que lo que se le estaba cobrando corresponde a los meses de julio, agosto y setiembre por no haber desconectado el servicio en cuanto el denunciante lo solicitó en la primera oportunidad, sin embargo, a pesar de lo anterior el denunciante solicitó un arreglo de pago únicamente para el mes de julio, a lo que una representante de servicio al cliente de Telecable se negó de manera indirecta, por lo que el mismo 11 de noviembre el señor [NOMBRE 1] remitió a Telecable una solicitud de supresión de datos personales, una vez transcurridos los cinco días hábiles establecidos legalmente la empresa denunciada la única respuesta que le ha brindado fue que su solicitud se había enviado al departamento legal. Finaliza señalando que la empresa Telecable vendió sus datos personales a empresas como Cero Riesgo, Equifax, Credit y Datum.

Por su parte indica Telecable en su informe que, el denunciante suscribió libremente el contrato de servicios de televisión digital e internet con Telecable el día 19 de julio de 2018, por lo que Telecable con el objeto de prestar los servicios contratados y cumplir con la legislación vigente asienta en sus sistemas los datos personales requeridos para la prestación del servicio. Indica que el día 24 de julio de 2019 el señor [NOMBRE 1] indica vía telefónica que envió un mensaje por chat solicitando una desconexión, a lo que se le indica el procedimiento con el respectivo protocolo de desconexión de servicio, esto en dos ocasiones, incluso en la contestación del correo electrónico del día 10 de agosto de 2019 de manera que tanto en agosto como en setiembre de 2019 se le realizan ajustes a su facturación por los días no disfrutados de conformidad con la desconexión, proceso que nunca se formalizó conforme al protocolo de desconexión y regulación de SUTEL, por lo que al no formalizar la desconexión de los servicios y no cancelar los montos correspondientes a la facturación, el señor [NOMBRE 1] mantuvo una deuda con dos facturas pendientes, por esta razón Telecable procede a comunicarse con el cliente a los números de contacto aportados por el mismo vía mensaje de texto, sin embargo, alega que no se demuestra de la prueba aportada que se le hayan realizado llamadas de cobro al denunciante, así como tampoco se aporta prueba idónea que demuestre “acoso” de los escasos contactos. Indica que producto de la deuda que el cliente mantenía a la fecha de la presentación del informe, como parte del procedimiento de gestión de cobros de Telecable, durante los meses de enero a junio de 2021, se procedió a trasladar el cobro al área externa de cobranza, no hay evidencia alguna de que se contactara a terceras personas, en razón de que dentro de las bases de datos de Telecable no constan datos personales de terceros ajenas a la relación comercial entre el denunciante y el denunciado. Continúa manifestando que, el denunciante fue cliente de Telecable desde el día 19 de julio de 2018 hasta setiembre de 2019, y con la finalidad de prestar los servicios contratados, se asentaron en sus sistemas los datos personales del señor [NOMBRE 1] conforme a lo exigido por la legislación vigente, por lo que a su parecer carece de fundamento la presunción de esta Agencia de que Telecable incumple la normativa de protección de datos personales en perjuicio del denunciante, ya que no es cierta la conclusión de que el denunciado no contaba con el consentimiento para el tratamiento de los datos personales, en razón de que el tratamiento de los datos está dispuesto por ley, en virtud del servicio de telecomunicaciones regulado por SUTEL.

Con respecto a lo indicado por el señor [NOMBRE 1] de que Telecable ha vendido sus datos personales a terceros, indica el denunciado que esto es totalmente falso, en razón de que en el



transcurso del año 2021 el cliente ha estado en la cartera de incobrables por la deuda que mantiene con Telecable, por ende, su información ha sido ingresada por la compañía encargada de la gestión de cobro. Expone que Telecable ya realizó la comunicación formal a su proveedor de cesar con el intento de recuperar el adeudo y el contacto con el señor [NOMBRE 1]. Finaliza indicando que es falso que Telecable comercializa con sus bases de datos con las empresas indicadas por el denunciante, señalando que las relaciones de buró de cobranza son las permitidas por la regulación nacional.

En primer lugar, resulta de vital importancia aclarar a ambas partes que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre el tratamiento de los datos personales del señor [NOMBRE 1] que ha realizado Telecable y si el mismo se ajusta a lo estipulado por la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, por lo que se indica que no se discutirá nada en relación a la deuda que pueda mantener el denunciante con el denunciado ni tampoco si ha existido o no “acoso telefónico”, ya que estos temas en particular no se encuentran dentro de las competencias de esta Agencia, atribuciones debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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. b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. 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. g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”** (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Vistos los argumentos expuestos, refiere el denunciante que Telecable ha remitido sus datos personales a las protectoras de crédito sin su consentimiento, sin embargo, señala Telecable en su



informe que cuenta con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1] para realizar el tratamiento correspondiente a sus datos personales, hecho que tiene esta Agencia por probado de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968 el cual indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** *Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.*” (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 indica: “**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.*” (Resaltado no es del original), por lo tanto, se tiene que los hechos allí consignados son reales y es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que el denunciado posee el consentimiento informado por escrito del señor [NOMBRE 1] donde se le indica al mismo el tratamiento que recibirán sus datos personales. En relación al consentimiento informado señala el artículo 5 de la Ley No.8968: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar.** *Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible. 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. (...)*”, por lo tanto, es claro que dentro del consentimiento informado suscrito por el aquí denunciante se debió desprender el tratamiento que se le dio a los datos personales del mismo en el caso de que hubiera incumplido con la obligación comercial, sea realizar los pagos que correspondan.

Con respecto a los datos personales del denunciante que ha reportado Telecable en las protectoras de crédito debe indicarse que no se trata de datos de comportamiento crediticio del denunciante, por lo que debe dejarse claro que los datos de comportamiento crediticio tienen una regulación especial, y así lo dejó plasmado el legislador, ya que incluso los mismos tienen una definición especial y particular en la ley precitada: **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. Sobre este particular, la Sala Constitucional, ha manifestado mediante la resolución N° 2008-006328 de las 12:50 horas del 18 de abril de 2008, indicando que: “**SOBRE LA LEGITIMIDAD DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS. Este Tribunal se ha pronunciado sobre la legitimidad del uso de información crediticia para la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Sobre el tratamiento de los datos personales, la Sala considera que existe una categoría de datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público. Estos son aquellos que se refieren al comportamiento crediticio de las personas y, si bien se ha reconocido que no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio. Bajo esa inteligencia, este Tribunal ha considerado que los datos relativos al comportamiento legítimo de una persona como usuario del sistema financiero se encuentran protegidos por el secreto bancario. No obstante, en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se ha considerado válido sistematizar alguna de su información crediticia, como una forma de mitigar el riesgo. Con base en un registro de inadecuado comportamiento crediticio, resulta válido que una entidad financiera niegue o imponga determinadas condiciones a una persona que le solicita un crédito. (...). En efecto, esta Sala ha considerado válido que en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se sistematice y transfiera la información crediticia, como una forma de disminuir el riesgo, pues los datos de esta naturaleza son de interés público, ya que, al disminuirse el riesgo, disminuye también el costo del crédito, en beneficio de las personas. (...)**”, por lo que se indica que esta Agencia coincide con este criterio, por cuanto, como se ha indicado la norma es clara en señalar que los datos de comportamiento crediticio, son aquellos referidos al comportamiento de pago de los usuarios del sistema financiero nacional, entendido éste como aquellas entidades que son reguladas por la autoridad correspondiente, es decir, la Superintendencia de Entidades Financieras SUGEF. Cualquier otro dato que no calce dentro de este concepto, debe entenderse como un dato personal puro y simple, y al cual se aplica toda la demás normativa que los regula. Para el caso en estudio, se tiene que Telecable no forma parte del sistema financiero nacional, y por esta razón no podría aplicarse para la eliminación el plazo de cuatro años, sino el plazo de diez años, establecido en el artículo 6 de la Ley de marras: “**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. 1.- Actualidad. Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. 2. Veracidad. Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado 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 rectificadas. 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 rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

4.- Adecuación al fin. *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.”* (Resaltado no es del original). Con respecto al derecho al olvido, señala el artículo 11 del Reglamento: “*Artículo 11. Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, **no deberá exceder el plazo de diez años**, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato.”* (Resaltado no es del original). Así las cosas, siendo que los datos personales del denunciante se mantienen conforme a derecho en las bases de datos de las protectoras de crédito, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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 tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **TELECABLE**.
2. Se rechazan los incidentes presentados por Telecable.
3. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** 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

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora