



EXPEDIENTE: 048-04-2023-DEN

RESOLUCIÓN N°548-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:45 horas del 03 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER**.

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de marzo de 2023, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **UNICOMER**, en la que indica que el denunciado tiene referencias negativas que tienen más de 12 años y cuya pretensión es: “(...) *se me limpie mi historial crediticio y se levante cualquier mala referencia en mi historial crediticio (...)*”. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**319-2023** de las 13:15 horas del 31 de marzo de 2023, se previene al denunciante aportar toda la prueba que permita verificar los hechos denunciados. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 31 de marzo de 2023. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 02 de mayo de 2023, el señor [NOMBRE 1] remite una serie de documentos con los que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**319-2023** supra indicada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **376-2023**, de las 08:12 horas del 15 de mayo de 2023, se declara la admisibilidad y se ordena el traslado de cargos a **UNICOMER**, a efecto de que brinde el informe respectivo sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 16 de mayo de 2023. (Visible a folios 14 y 15 del expediente).
- 5-** Que, en fecha 17 de mayo de 2023, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Unicomer presenta el informe solicitado, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**376-2023** supra citado. (Visible a folios 16 al 30 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO

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



- 1- Que la fecha de último pago de la deuda del señor [NOMBRE 1] fue 31 de marzo de 2013. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] que el denunciado tiene referencias negativas en su historial crediticio a nivel nacional por una deuda que tiene más de doce años.

Por su parte ha señalado Unicomer en su informe que, el denunciante tiene una cuenta activa que no ha sido cancelada ni declarada prescrita, indica que considera que el presente procedimiento es improcedente en razón de que no se aporta ninguna sentencia que respalde la prescripción de la deuda.

En primer lugar, resulta procedente indicarles a ambas partes que, dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, prescripción, extinción o cobro de algún adeudo no se discutirá en la presente resolución y no se hará mención alguna al respecto dentro de la misma, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales, competencias establecidas en el artículo 16 de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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. 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 Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”, tomando esto en consideración se procede a resolver la presente denuncia por el fondo.

Del análisis de los autos y las pruebas con las que se cuentan se tiene que el último pago realizado por el señor [NOMBRE 1] fue en fecha 31 de marzo de 2013, por lo que es evidente que la deuda ha sobrepasado el plazo de 10 años establecido mediante el Principio de Calidad de la Información, Principio de Actualidad, contemplado en el artículo 6.1, de la No.8968 para mantener un dato personal, que indica: “**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.” (Resaltado no es del original), y además, sobrepasado el plazo del derecho al olvido, regulado mediante el artículo 11 del Reglamento a la Ley No8968: “**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).

Como se puede concluir no puede el responsable de la base de datos de Unicomer compartir información con las protectoras de crédito que supere el plazo de 10 años de ocurrencia de los hechos, como se visualiza del propio documento enviado por el señor [NOMBRE 2] representante del aquí denunciado, visible a folio 19, con nombre “consulta de cuentas de clientes”, a nombre del aquí denunciante, por otro lado, parte del régimen del principio de calidad de la información, establece la obligatoriedad de que los datos personales que se mantengan en una base de datos sean actuales, y se evidencia de ese mismo documento que dichos datos datan de 2011 a 2013, o sea,



mucho más tiempo del plazo establecido por la Ley de marras. Por otro lado, también le corresponde a los responsables de bases de datos de forma proactiva, respetar los derechos que le asisten a los titulares de datos personales, o sea, dar acceso, rectificar o eliminar cuando así corresponda, y no tiene que esperar a que sea la persona afectada por el tratamiento de datos quien lo solicite, sino, hacerlo de oficio en el momento en que los datos pierdan la calidad de conformidad con la legislación que regula esta materia, véase el **“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. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. 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. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.”** (El subrayado no corresponde al original); todo esto con el fin de respetar el derecho a la Autodeterminación Informativa del denunciante, derecho regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968 de repetida cita que indica: **“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.***” (El subrayado no corresponde al original).

Es un derecho de los ciudadanos que quienes realicen tratamiento, uso, consulta, utilización, conservación, acceso, archivo, difusión, transmisión comercialización, extracción y otros de datos personales, cumplan con todas las garantías y principios que establece la Ley N° 8968 y su reglamento, siendo que el derecho de autodeterminación informativa es un derecho fundamental, es por ello, que los datos personales debe ser tratados de conformidad con el principio de calidad de la información que regula la actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin de los mismos.

El legislador estableció una serie de obligaciones para el responsable de la base de datos, los cuales debe cumplir de forma proactiva, véase que el artículo es claro en determinar que debe actualizar, modificar, suprimir y adecuar al fin aquellos datos personales que dejen de ser actuales, veraces, inexactos o adecuados para el fin para el que fueron recopilados, la anterior, no es una acción que dependa de que los titulares solicite el cumplimiento del principio de calidad de la información, es más bien, una acción que le corresponde cumplir a todos; en el presente caso es evidente que se mantienen datos que faltan al principio antes citado, en razón de que en ningún caso, podrán ser conservados datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, al titular de los datos personales, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En este sentido, ningún responsable de bases de datos, en las que contienen información de índole personal, puede alegar que los datos personales que se encuentran en su base de datos, es en razón de que otra empresa le remite la información, porque es su deber cumplir con lo que la Ley N° 8968, de conformidad con lo establecido, sobre actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin de los datos personales que se reciben.

En otro orden de ideas, no puede excluirse que en las bases de datos, en general, se tramitan temas relacionados con todo tipo de datos personales, y que si bien, existente datos personales del comportamiento crediticio, en las mismas se encuentran datos personales generales, los cuales, están intrínsecamente ligados a esos datos personales del comportamiento crediticio, por lo que, aunque los datos referentes al comportamiento crediticios se encuentran regulados por el Sistema Bancario Nacional, como lo señala el artículo 9 en las categorías particulares de los datos, que dice: **“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.

(El subrayado no corresponde al original), siempre que en el tratamiento que se pretende dar, se relacione con datos personales que se ubique en las categorías que regula la Ley N° 8968, la Agencia cuenta plenamente, con las competencias de necesaria, para requerir información a los responsables de bases de datos de índole comercial y financiera, en la que se presume se da una vulneración de datos personales. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, por lo que se le ordena a Unicomer suprimir los datos personales del señor [NOMBRE 1] de las bases de datos de terceros, que superen el plazo de diez años establecidos por Ley, lo dicho deberá notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**. 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, 4, 6, 7, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER**.
- 2- Se ordena a Unicomer suprimir toda la información del señor [NOMBRE 1] que supere los diez años, lo anterior deberá comunicársele tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES** a partir de la notificación de esta resolución.
- 3- De conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **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