



**EXPEDIENTE N° 118-06-2023-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 853-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:00 horas del 16 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante correo electrónico de fecha 22 de junio de 2023, el señor [NOMBRE 1], presentó una denuncia contra **EQUIFAX**, en la que indica literalmente: *“1. Que el día 13 de junio mediante correo electrónico se tramitó a la empresa Equifax la supresión de datos del suscrito. Pruebas ver expediente. 2. Que ese mismo día la empresa Equifax solicitó copia de la cedula de identidad con la intención de constatar la veracidad del solicitante y de igual forma me solicitaron realizar un (sic) segunda solicitud ya que la empresa posee sus propios formularios. 3. Que dicho formulario se realizó con la respectiva firma digital la cual en varias respuestas al señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax le aclaré que no se requiere de dicho documento para la veracidad de la firma. 4. Que en correo electrónico en respuesta al Señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax se le invita nuevamente a continuar con el trámite de supresión de datos ya que el requerimiento de la cédula de identidad no constituye la veracidad de la firma o de la persona porque dicha solicitud se realizó con el formulario oficial de PRODHAB y se firmó digitalmente el cual en dichos email se le indicó que la firma digital puede ser constatada por los medios electrónicos disponibles y se le advierte que para ello contaban con 5 días hábiles. 5. El día 21 de junio del presente año, el suscrito mediante email del 21 de junio se le solicita a Equifax hacer constar si la solicitud fue atendida en tiempo y forma. 6. El día 22 de junio el señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax indica que la solicitud no fue atendida y que para su trámite requiere de la cédula de identidad. 7. Al día de hoy la solicitud de supresión de datos no ha sido realizada violentando mis derechos fundamentales.”* y cuya pretensión es: *“1. Según lo establecido en la Ley N° 8968, inciso h) se le ordene a la empresa Equifax acoger la solicitud presentada con firma digital la supresión de datos del suscrito. 2. Se aplique como corresponde el Art. 27 de dicha Ley de iniciar un procedimiento administrativo. 3. Que mediante circular se oficialicen los formularios de PRODHAB como los oficiales y no deben ser objeto de rechazo por ningún administrador de base de datos. 4. Que mediante circular indicar que dichos formularios si son firmados digitalmente no requiere la presentación de la cédula de identidad. 5. Se establezcan las sanciones correspondientes a la empresa Equifax por verse violentados mis derechos según lo establecido en la Ley 8968.”*. (Visible a folios 01 al 09 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **557-2023** de las 08:30 horas del 04 de julio de 2023, se le previene al señor [NOMBRE 1] aclarar los hechos en que se funde su denuncia e indicar la pretensión que formule apegada a lo establecido en la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 05 de julio de 2023. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 10 de julio de 2023, el señor [NOMBRE 1] presenta un documento con el que cumple con lo prevenido mediante resolución N° **557-2023** indicada. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N° **567-2023** de las 08:10 horas del 11 de julio de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Equifax, dicha resolución



fue debidamente notificada al denunciado en fecha 26 de julio de 2023. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).

5. Que en fecha 31 de julio de 2023, la señora [NOMBRE 3], en su condición de apoderado de Equifax, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° 567-2023 supra indicada. (Visible a folios 17 al 20 del Expediente Administrativo).

6. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

## CONSIDERANDO

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

1- Que el señor [NOMBRE 1] remitió a Equifax una solicitud de supresión de datos personales en fecha 13 de junio de 2023. (Visible a folio 03 del Expediente Administrativo).

2- Que Equifax no procedió con la supresión solicitada por el señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 07 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] en su denuncia que: *“1. Que el día 13 de junio mediante correo electrónico se tramitó a la empresa Equifax la supresión de datos del suscrito. Pruebas ver expediente. 2. Que ese mismo día la empresa Equifax solicitó copia de la cedula de identidad con la intención de constatar la veracidad del solicitante y de igual forma me solicitaron realizar un (sic) segunda solicitud ya que la empresa posee sus propios formularios. 3. Que dicho formulario se realizó con la respectiva firma digital la cual en varias respuestas al señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax le aclaré que no se requiere de dicho documento para la veracidad de la firma. 4. Que en correo electrónico en respuesta al Señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax se le invita nuevamente a continuar con el trámite de supresión de datos ya que el requerimiento de la cédula de identidad no constituye la veracidad de la firma o de la persona porque dicha solicitud se realizó con el formulario oficial de PRODHAB y se firmó digitalmente el cual en dichos email se le indicó que la firma digital puede ser constatada por los medios electrónicos disponibles y se le advierte que para ello contaban con 5 días hábiles. 5. El día 21 de junio del presente año, el suscrito mediante email del 21 de junio se le solicita a Equifax hacer constar si la solicitud fue atendida en tiempo y forma. 6. El día 22 de junio el señor [NOMBRE 2] de Aclaraciones de Equifax indica que la solicitud no fue atendida y que para su trámite requiere de la cédula de identidad. 7. Al día de hoy la solicitud de supresión de datos no ha sido realizada violentando mis derechos fundamentales.”*

Por su parte ha indicado Equifax que: *“(…)En primer lugar resulta necesario indicar que mi representada nunca se ha negado a atender la gestión del recurrente (tal y como se muestra en la prueba que el mismo recurrente aporta) y siempre ha estado en la mejor disposición de actuar de manera eficiente frente a las solicitudes de los usuarios en el marco del principio de legalidad y*



*en el tanto se cumplan los supuestos y requisitos de ley. En el caso bajo análisis (sic), el denunciante envió el formulario de solicitud firmado digitalmente, a lo que mi representada, para poder validar la identidad de la persona y verificar que sea el titular de los datos quien solicite la gestión, como en derecho corresponde, le solicitó a don [NOMNRE 1] (sic) copia de su cédula de identidad, Ante ello, el señor [NOMBRE 1] (sic) Soto se negó rotundamente indicando que la firma digital sustituye la foto de la cédula. Con el debido respeto, esta representación no comparte el criterio del denunciante toda vez que la firma digital no sustituye el documento de identidad de una persona. El artículo 4 de la No. 40 sobre Disposiciones relativas a la cédula de identidad faculta a las autoridades y particulares interesados a exigir la presentación del documento de identidad: Artículo 4°-La cédula es un documento de identificación y como tal deberá presentarse en los tribunales, en las oficinas públicas, en las mesas electorales y en los actos notariales o de carácter político, civil o comercial. Tanto las autoridades como los particulares interesados tienen derecho a exigir la presentación de la cédula. En virtud de lo anterior, hago constar que no ha habido negativa por parte de mi representada a proceder conforme la solicitud del señor [NOMBRE 1] y por el contrario tan pronto y el denunciante nos aporte copia de su identificación por ambos lados, mi representada estará procediendo conforme tal requerimiento.”*

Define el Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos en su artículo 2 incisos 1) y 3) como autenticación: “Artículo 2°—Definiciones. Para los efectos del presente Reglamento, se entenderá por: 1) AUTENTICACIÓN: Verificación de la identidad de un individuo. a. En el proceso de registro, es el acto de evaluar las credenciales de la entidad final (por ejemplo, un suscriptor) como evidencia de que realmente es quien dice ser. b. Durante el uso, es el acto de comparar electrónicamente las credenciales y la identidad enviada (Ej., código de usuario y contraseña, certificado digital, etc.) con valores previamente almacenados para comprobar la identidad. (...) 3) AUTENTICIDAD: La veracidad, técnicamente constatable, de la identidad del autor de un documento o comunicación. La autenticidad técnica no excluye el cumplimiento de los requisitos de autenticación o certificación que desde el punto de vista jurídico exija la ley para determinados actos o negocios. (...)”, por lo anterior es claro que la firma digital como tal es válido medio de autenticación de una persona a la hora de firmar un documento, aún más tomando en consideración que la persona o empresa que recibe el documento puede autenticar el mismo en lía para realizar la verificación de identidad, por lo que, solicitar la firma se convierte en un requisito adicional, por lo anterior, no se justifica la negativa de Equifax de proceder como lo solicitó el señor [NOMBRE 1] en su solicitud de supresión total de datos personales, tal y como lo indica el mismo en el formulario enviado en fecha 13 de junio del año en curso.

La Ley No.8968 establece los derechos que le asisten a la persona, regulados en el artículo 7 que a la letra dispone: “**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.” En este caso en particular, es claro que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, esto en razón de que lo que pretende el señor [NOMBRE 1] es que se supriman por completo sus datos personales de la base de datos de Equifax, y así debe de proceder el denunciado sin interponer requisitos adicionales que la Ley no reconoce, como lo es el llenado de un consentimiento informado de la persona solicitante para proceder con la supresión o bien la presentación de la cédula de identidad en casos que no lo amerite.

La Ley N° 8968 es bastante específica al señalar en su artículo 7 supra mencionado, sobre los derechos que le asisten al titular de los datos personales, que se garantiza el derecho de toda persona al acceso, rectificación y supresión, señalando que el RESPONSABLE DE LA BASE DE DATOS, debe cumplir lo solicitado de forma GRATUITA Y EN EL PLAZO DE CINCO DÍAS HÁBILES, pero la ley es aún más contundente, cuando indica que la solicitud de acceso a datos se comunicará de forma precisa y entendibles, indicación la finalidad para la cual fueron recopilados sus datos; que cuando lo solicitado sea la supresión deberá garantizarse ese derecho, y proceder con la eliminación, por lo que no se justifica que se le indique al titular de los datos, que la solicitud debe de contar con el consentimiento informado propio de Equifax, ya que entonces se está viciando la voluntad del titular de los datos personales, porque si la empresa estaba ya realizando tratamiento de datos personales del señor [NOMBRE 1], entonces, no contaba con el consentimiento informado como en derecho corresponde, lo que queda probado en razón de que Equifax no aporta dentro de la prueba el consentimiento informado del denunciante.

Se le recuerda al denunciado que, el hecho de que a nivel interno Equifax cuente con regulaciones de acatamiento obligatorio a quienes se desempeñan en el tratamiento de datos personales en esa empresa, que fueron presentadas para la debida inscripción de su base de datos ante esta Agencia, pero esas regulaciones no están por encima de lo que establece la Ley No.8968, ya que la pirámide





normativa, determina que una norma de rango inferior, nunca prevalecerá sobre una norma superior, o sea, implica más bien, que la norma de rango inferior está supeditada a la de rango superior, en este caso, la normativa interna de Equifax estará supeditada a la Ley N° 8968, la cual obliga a las entidades que realizan distribución, difusión o comercialización a acatar lo dispuesto en la normativa actual, ya que tiene mayor responsabilidad en el cumplimiento de la normativa que regula la materia; vamos a ver, las normas son determinantes, y los ciudadanos pueden solicitar el acceso, la rectificación, o bien, la eliminación de datos personales de una base de datos, lo cual puede hacerlo por un correo, por un escrito, haciendo uso del formulario que creó la PRODHAB, para la simplificación del trámite a los ciudadanos, se reitera al denunciado la sola solicitud específica, clara y directa del titular de los datos, que desea, se le dé acceso, rectificación o eliminación, es suficiente, en el entendido de que, los datos personales son de cada individuo, que si bien son de uso de instituciones públicas para cumplir con sus atribuciones establecidas por leyes que así lo estipularon y por empresas privadas, estas últimas, deben de contar con el CONSENTIMIENTO INFORMADO, para ese fin, pero el que un ciudadano solicite hacer valer su derecho fundamental de autodeterminación informativa ante una empresa, y que esta le supedite al llenado de requisitos adicionales no es aceptable. Si Equifax busca solicitar consentimiento informado a las personas, y debe de hacerlo, pero jamás como un requisito para cumplir con las garantías y principios que establece la Ley N° 8968 y su Reglamento, ya que se está violentando los derechos de los ciudadanos. Así las cosas, siendo que se le está limitando el derecho de suprimir su información al denunciante se le ordena a la empresa denunciada que en adelante se abstenga de limitar el ejercicio del derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos, solicitando la aceptación de un consentimiento informado para proceder con lo que en derecho corresponde; además, se le ordena a la empresa denunciada proceder con la supresión total de los datos personales del denunciante así como este lo ha solicitado, lo anterior deberá comunicarlo al denunciado al correo [\[CORREO\]](#), bajo el estricto señalamiento de que el mencionado correo solamente será utilizado para cumplir con lo ordenado, como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**. Por todo lo anterior, lo procedente es declarar con 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.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7, 16 de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **EQUIFAX**.
- 2-** Se le ordena a Equifax proceder con la supresión total de los datos personales del denunciante así como este lo ha solicitado, lo anterior deberá comunicarlo al denunciado al correo [\[CORREO\]](#), bajo el estricto señalamiento de que el mencionado correo solamente será utilizado para cumplir con lo ordenado, como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**.
- 3-** Se le ordena a Equifax que en adelante se abstenga de limitar el ejercicio del derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos, solicitando la aceptación de un consentimiento informado para proceder con lo que en derecho corresponde.



**4-** Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

**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