



EXPEDIENTE N° 172-08-2022-DEN

RESOLUCIÓN N° 945-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 10 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **UNICOMER.**

RESULTANDO

1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor en fecha 26 de agosto de 2022, se presentó denuncia suscrita por la señora [NOMBRE 1] contra **UNICOMER**, donde ha manifestado que: *“ESTA EMPRESA ME ESTÁ EXIJIENDO (sic) QUE PAGUE UNA DEUDA QUE ESTÁ PRESCRITA Y QUE ADEMÁS (sic) ES INEXISTENTE YA QUE NO TIENEN DOCUMENTACIÓN, FACTURAS O PAGARÉ. EL DÍA (SIC) 22 DE AGOSTO DEL AÑO EN CURSO VIA (sic) TELEFÓNICA Y LUEGO VIA EMAIL ME PUSE EN CONTACTO CON DICHA EMPRESA PARA SOLICITAR UNA CARTA DE DESCARGO YA QUE ME LA ESTAN (sic) SOLICITANDO EN OTRA ENTIDAD PERO EL FUNCIONARIO (...) SE NEGÓ INDICÁNDOME QUE NO ES POSIBLE YA QUE LA DEUDA ESTA (sic) PRESCRITA PARA PROCESOS JUDICIALES PERO QUE DEL SISTEMA O REGISTRO DE ELLOS NO LA VAN A ELIMINAR (...) (sic)”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N°016-2023 de las 07:55 horas del 11 de enero de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a Unicomer en fecha 13 de enero de 2023. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 18 de enero de 2023, el señor [NOMBRE 2] en su condición de apoderado de Unión Comercial de Costa Rica Unicomer S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°016-2023 supra indicada. (Visible a folios 15 al 18 del Expediente Administrativo).

4- 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

Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

I- HECHOS PROBADOS: Se tienen como hechos probados:

1. Que en la base de datos de Unicomer constaba una deuda a nombre de la señora [NOMBRE 1] con fecha de último pago del año 2010. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés dentro del presente procedimiento.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta la señora [NOMBRE 1]: *“ESTA EMPRESA ME ESTÁ EXIJIENDO (sic) QUE PAGUE UNA DEUDA QUE ESTÁ PRESCRITA Y QUE ADEMÁS (sic) ES INEXISTENTE YA QUE NO TIENEN DOCUMENTACIÓN, FACTURAS O PAGARÉ. EL DÍA (SIC) 22 DE AGOSTO DEL AÑO EN CURSO VIA (sic) TELEFÓNICA Y LUEGO VIA EMAIL ME PUSE EN CONTACTO CON DICHA EMPRESA PARA*



SOLICITAR UNA CARTA DE DESCARGO YA QUE ME LA ESTAN (sic) SOLICITANDO EN OTRA ENTIDAD PERO EL FUNCIONARIO (...) SE NEGÓ INDICÁNDOME QUE NO ES POSIBLE YA QUE LA DEUDA ESTA (sic) PRESCRITA PARA PROCESOS JUDICIALES PERO QUE DEL SISTEMA O REGISTRO DE ELLOS NO LA VAN A ELIMINAR (...) (sic)”.

Por su parte ha indicado Unicomer en su informe que: “(...)Analizado los archivos contables de mi representada la señora [NOMBRE 1] hoy en día no tiene cuentas activas con mi representada. (...)”

En primer lugar, debe de aclararse a ambas partes que en el 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, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales y su mantenimiento en la base de datos del denunciado.

Del caso en estudio se desprende que, al momento de interposición de la denuncia, Unicomer mantenía datos personales de alguna deuda de la señora [NOMBRE 1] con fecha última fecha de pago el año 2010, tenemos que el artículo 6 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales establece el Principio de Calidad de la Información, el cual contiene a su vez los principios de Actualidad, Veracidad, Exactitud y Adecuación al fin: “**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 (sic) 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 rectificados, 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).

Por lo tanto, un dato personal que corresponde al año 2010, supera a la fecha el plazo de 10 años supra mencionado, por lo tanto, mantener esta información que ya no es actual, veraz, exacta ni adecuada al fin, vulnera el Derecho al Olvido, establecido en el artículo 10 del Reglamento a la Ley No.8968 que expone: “*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).

La Ley No.8968 establece los derechos que le asisten a las personas en relación a sus datos personales que consten en las distintas bases de datos, esto contemplado en el artículo 7 del mencionado cuerpo normativo 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.”*



Del caso en estudio se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que es claro que la denunciante lo que pretende es que se eliminen sus datos personales de la base de datos de Unicomer, y siendo que ha informado esta empresa que a la fecha la denunciante no posee cuentas activas a la fecha, se infiere que se ha realizado la supresión correspondiente, hecho que tiene esta Agencia por probado en razón de que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, todo esto de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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). Así las cosas, se tiene por atendida la solicitud de supresión de la denunciante, y se declara 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. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 7, 11, 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 interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **UNICOMER.**
2. 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