



EXPEDIENTE: 052-08-2015-DEN

RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DIEZ HORAS DEL VEINTITRES DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por J.F.N.P. contra BAC SAN JOSÉ Y SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF) **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que el señor J.F.N.P., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BAC SAN JOSÉ Y SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF), ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día dieciocho de agosto del dos mil quince, en virtud de la negación a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco.
2. Que mediante Resolución N°01 de las diez horas diez minutos del veinte de agosto del dos mil quince, se admite la denuncia interpuesta, y de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos al BAC SAN JOSÉ y a la SUGEF, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.



3. Que mediante documento del veinticinco de agosto del dos mil quince, suscrito por el Lic. A.J.V.A. en su condición de apoderado especial administrativo de Banco BAC San José S.A., el BAC San José contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con la contestación del traslado de cargos.
4. Que mediante documento N° SGF-2534-2015 del veintisiete de agosto del dos mil quince, suscrito por J.C.E. en su condición de Superintendente General de Entidades Financieras, la SUGEF contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma lo requerido.
5. Que mediante Resolución N°02 de las nueve horas treinta y cuatro minutos del catorce de setiembre del dos mil quince, se solicita al denunciante presentar prueba para mejor resolver.
6. Que mediante documentación presentada el dieciocho de setiembre del dos mil quince, el denunciante aporta lo requerido por la Agencia en la Resolución N°02.
7. 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
 1. Que el señor J.F.N.P., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BAC SAN JOSÉ Y SUPER INTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF).



- (Ver denuncia presentada, visible al folio 01 y 02 del expediente administrativo).
2. Que el día 30 de junio del dos mil catorce, BAC San José realizó un cobro en la cuenta en dólares N°000000000, por un monto de \$243.73, bajo el número de operación 0000000000. (Ver prueba presentada, visible al folio 06 del expediente administrativo).
 3. Que el día veintiocho de agosto del dos mil catorce, el señor J.F.N.P., presentó ante la SUGEF reclamo en relación a la situación planteada en la denunciada. (Ver prueba presentada, visible del folio 07 al 10 del expediente administrativo).
 4. Que mediante documento N° SUGEF 2129-201404681 del tres de setiembre del dos mil quince, la SUGEF respondió al reclamo interpuesto por el señor J.F.N.P., en el que se le indica que su queja se trasladara a la entidad bancaria correspondiente para que esta le brinde explicaciones del caso y la posición oficial de ellos. Además se comprometen a revisar la respuesta dada, con la finalidad de velar que se atiendan todos los puntos solicitados en el reclamo y que se ajuste a las normas legales y reglamentarias vigentes. (Ver prueba presentada, visible al folio 11 del expediente administrativo).
 5. Que según reporte crediticio emitido por la Súper Intendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) del señor J.F.N.P. el día nueve de marzo del dos mil quince, el número de operación 0000000000 fue calificado con un código 30, cuyo significado indica que es un crédito que se había pasado como incobrable por la entidad y que posteriormente fue cancelado por el



deudor, además presenta un atraso de ciento treinta y seis días. (Ver prueba presentada, visible al folio 16 del expediente administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: por carecer de sustento probatorio se tienen como tales:

1. Que el señor J.F.N.P., interpusiera una queja en una agencia del BAC San José, en relación al caso en cuestión.

III. SOBRE EL INFORME RENDIDO POR LA SUGEF Y EL BAC SAN JOSÉ:

1. Falta de Legitimación Pasiva dentro del Procedimiento Administrativo:

Alegan los denunciados que el procedimiento de protección de datos regulado por medio de la Ley No. 8968 *“no resulta de aplicación para estas entidades financieras ni al caso concreto toda vez que el mismo se refiere a los datos relacionados con el comportamiento crediticio del denunciante”*.

Por un lado el BAC San José hace referencia al artículo 11 de la Constitución Política en el cual señala y destacan lo siguiente:

“Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas. (...)”

De lo anterior razonan que la Administración Pública, los entes y órganos que la componen encuentran sus actuaciones circunscritas al marco de competencias legalmente establecidas, no pudiendo realizar si quiera que sean consecuencia lógica por no estar expresamente dispuestas por norma legal. Además indican que el principio de legalidad que consagra el artículo 11 constitucional ha sido



reconocido en reiteradas ocasiones por la jurisprudencia constitucional, así como el artículo 11 de la Ley General de Administración Pública el cual indica lo siguiente:

“Artículo 11-

1. La Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento, según la escala jerárquica de sus fuentes.
2. Se considerará autorizado el acto regulado expresamente por norma escrita, al menos en cuanto a motivo o contenido, aunque sea en forma imprecisa.”

Consecuentemente hacen referencia al artículo 9 inciso 4) de la ley precitada, que indica: **“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.”

Tal y como se observa es claro que el BAC San José en su libelo de contestación realiza una errónea interpretación del artículo 9 inciso) 4 de la ley precitada; en el sentido de que pretenden hacer ver que la Agencia en virtud de los artículos que consagran el principio de legalidad no tiene legitimación para entrar a conocer del caso, por tratarse de datos referentes al comportamiento crediticio, sin embargo lo que no contempla en su exposición normativa el denunciado, es que la PRODHAB tiene su fundamento en la ley N°8968 de la Protección de la Persona frente al



Tratamiento de sus Datos, la cual le da las potestades según su artículo primero de *“garantizar a cualquier persona independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales concretamente su derecho a la autodeterminación informativa”*; así mismo el numeral 9 inciso 4) precitado, además de señalar que los datos referentes al comportamiento crediticio, serán regulados por el Sistema Financiero Nacional, también señala líneas más abajo que no se puede impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa, ni exceder los límites de la Ley N°8968.

Por lo anterior es menester señalar que la PRODHAB se encuentra dentro del marco de legalidad para garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa de los datos referentes al comportamiento crediticio, así como para fiscalizar que quienes administran bases de datos con información crediticia no excedan los límites de la ley N°8968 precitada. Así las cosas si puede y debe conocer la Agencia de Protección de Datos sobre la presente denuncia.

Por su parte la SUGEF hace referencia al párrafo final del artículo 3 del Reglamento a la ley precitada, que indica: *“No será de aplicación este Reglamento a los datos referentes al comportamiento crediticio que se regirán por la normativa especial del Sistema Financiero Nacional”*. Al respecto se debe indicar que, ya la PRODHAB se ha manifestado en el siguiente sentido:

“(..). Al respecto indica la SUGEF, que el numeral 3 del Reglamento No. 37.554-JP a la Ley No. 8968, exime la competencia de la Agencia en relación a la denunciada. Para analizar correctamente los alcances de dicha norma reglamentaria, es necesario establecer una valoración integral de la Ley No. 8968 y su Reglamento. Particularmente del numeral 9 inciso 4) del texto legal en relación con la norma reglamentaria supra-citada. El citado artículo 3 del Reglamento a la Ley No. 8968, indica: “Este Reglamento será de aplicación a los datos personales que figuren en las bases de datos



automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos, en tanto surtan efectos dentro del territorio nacional, o les resulte aplicable la legislación costarricense derivada de la celebración de un contrato o en los términos del derecho internacional.

El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en este Reglamento, no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando éstas no sean de cualquier manera comercializadas.

No será de aplicación este Reglamento a los datos referentes al comportamiento crediticio que se regirán por la normativa especial del Sistema Financiero Nacional.”

Como indicábamos, éste artículo debe leerse en necesaria consonancia con el 9 inciso 4 de la Ley No. 8968: “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.” Vista la relación entre ambas normas, esta Agencia ha considerado que el citado artículo 3 del Reglamento, no puede entenderse en su sentido literal sin que quede el tipo carente de contenido legal. Ello por cuanto la norma reglamentaria debe sujetarse en todo momento a los límites establecidos por la Ley que la motiva. En consecuencia, no puede excluirse del todo la aplicación del Reglamento No. 37.554-JP al Comportamiento Crediticio; y más bien, debe entenderse, conforme lo establece la propia Ley, que en el contexto del Comportamiento Crediticio, no se puede impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa (establecido por la misma



Ley No. 8968), ni exceder los límites de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

También es claro que la Agencia de Protección de Datos tiene mecanismos de control y fiscalización que no se observan puedan ser posibles de desarrollar por la SUGEF, esto por cuanto no existe en su regulación un procedimiento administrativo para solucionar controversias, cuando hay violación de datos personales, porque la ley no le dio esas potestades, y esto se observa en el hecho de que en los artículos del capítulo 4 de la Ley Orgánica del Banco Central, no se indica ningún procedimiento para tal efecto, así como tampoco en los artículos 11, 12 y 13 del Reglamento del Centro de Información Crediticia (CIC), en los cuales se determina el proceder de las entidades financieras para corregir información errónea o con inconsistencias que no refleje la situación real del deudor, pero no se indica ningún procedimiento propio de la Superintendencia General de Entidades Financieras para atender las quejas por violación de datos personales.

De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos es competente para conocer y resolver por el fondo, la denuncia interpuesta en cuanto la Superintendencia General de Entidades Financieras.

2. Sobre el estado de indefensión de la SUGEF: Igualmente, hace referencia la denunciada SUGEF dentro del elenco de argumentos expuestos, a la prohibición establecida en el artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, No. 7558. Al respecto debe observarse lo siguiente. La Ley No. 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, emitida el día siete de julio de dos mil once, es norma posterior y especial respecto del ámbito de la Protección de Datos Personales, en relación a la citada No. 7558, de tres de noviembre de mil novecientos noventa y cinco. Asimismo, el artículo 16 de la ley No. 8968, establece las atribuciones de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, dentro las cuales pueden citarse:



“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. (...) **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. (...)”

Es consecuente y palmariamente claro, que con posterioridad a la Ley No. 7558, el legislador crea un órgano estatal con competencias suficientes para regular y fiscalizar el tratamiento de Datos Personales a través de bases de datos de entidades públicas y privadas. Ello además, siguiendo el precepto establecido en el artículo 2 de la Ley No. 8968:

“ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación



Esta ley será de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. (...)”

La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, tiene el deber y la responsabilidad legal, de requerir por parte de las Bases de Datos, toda información que resulte necesaria a los fines establecidos en la Ley No. 8968. Es claro que el legislador de mil novecientos noventa y cinco, no podía prever las condiciones que viene a regular la Ley No. 8968. Debiendo entonces interpretarse la norma del artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica a efecto de que los deberes impuestos respecto de la autoridad judicial, también se extiendan a la autoridad administrativa competente, sea la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. De lo contrario se genera un vacío que libera de control y regulación a una base de datos, que, como la del Centro de Información Crediticia, administra datos personales provenientes de todas las entidades financieras adscritas a la SUGEF en la república.

En adición a lo anterior, debe observar la denunciada que su legitimación pasiva, o bien, la incompetencia que pudiera alegarse frente a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, no puede alegarse sobre las bases de un impedimento legal para entregar información, pues ello no es una condición objetiva de la Agencia, o bien, referida a la causa, objeto o partes del procedimiento.

Además tal y como se pudo observar los incisos c), d), e), f) y g) del artículo 16 de la Ley 8968, introducen las competencias necesarias otorgadas a efecto de, entre otras actividades, iniciar de oficio o a solicitud de parte, tramitar y fallar en primera instancia, los Procedimientos de Protección de Derechos incoados ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Ello con las facultades suficientes para lograr el eventual agotamiento de la vía



administrativa, y por tanto, con potestades claramente compatibles en este estricto marco, a las detentadas por la jurisdicción ordinaria. De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos es competente para conocer y resolver por el fondo, la denuncia interpuesta en cuanto a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA

En el presente caso, se tiene que en la base de información de datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, aparece un registro del señor J.F.N.P. con una operación N° 000000000, que se encuentra al mes de marzo del dos mil quince, según el reporte crediticio presentado junto con la denuncia, con una calificación en el “Nivel de Comportamiento de Pago Histórico” de 1, y una calificación de 30 en el “Motivo de no Reporte/Liquidación”, con un atraso de 136 días, lo que se traduce como un crédito incobrable que posteriormente fue cancelado por el deudor y que expresa el señor J.F.N.P. le afecta su record crediticio. Esta situación se generó según el denunciante, debido a un error en el proceso de cobro del BAC San José, con la que mantiene relación comercial en vista de poseer varias tarjetas de esta entidad financiera, en las que le han depositado los montos correspondientes a su salario y de las que le realizan los cobros del beneficio que ofrece el BAC San José a sus clientes denominado adelanto de salario (*en el cual se autorizan sobregiros hasta por un porcentaje de los pagos depositados en las cuentas por concepto de salario mensual*), el cual puede ser rebajado de los salarios subsiguientes depositados o de cualquiera de las cuentas bancarias que posea el deudor, sin embargo señala el denunciante que el BAC San José tuvo oportunidad de realizar el cobro del adelanto de salario solicitado en varias ocasiones, ya que en las diferentes cuentas bancarias que adquirió el denunciante en las empresas que laboro desde



el mes de octubre del 2013, siempre hubo fondos para realizarlo pero no fue sino hasta el mes de junio del 2014 que fue efectuado dicho rebajo. Producto de esta situación señala el denunciante que presento una queja en una sucursal del BAC San José, la cual nunca fue contestada, por lo que procedió a enviar un reclamo a la SUGEF para que analizaran el caso, sin embargo le comunicaron que el caso sería remitido al BAC San José para que ellos resolvieran al respecto, pero a la fecha no le han dado respuesta alguna.

En vista de lo anterior el señor J.F.N.P. presenta ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formal en contra del BAC San José y la SUGEF y solicita en su pretensión lo siguiente a) que las denunciadas eliminen los 136 días de atraso reportados en la operación N° 000000000 y que solo se reporte como cancelado, b) que además eliminen el código 30 que corresponde a una cuenta incobrable que fue pagada y se reporte con el código correspondiente a una operación pagada sin atraso, siendo que este atraso se registró en detrimento de él, lo cual resulta ser un dato inexacto y erróneo.

Por su parte el BAC San José al contestar, indica que la denuncia presentada no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 60 del Reglamento a la Ley 8968, al no exponer uno a uno los hechos enumerados en forma clara y precisa, sin embargo al respecto cabe mencionar que si bien los hechos citados no muestran una numeración consecutiva, los mismos si detallan en forma clara y precisa lo expuesto por el denunciante. Así mismo alega el BAC San José que no reconoce la prueba aportada por el denunciante, siendo que la misma no corresponde a documentos originales ni copias certificadas, sobre este asunto en particular es importante indicar que si bien la prueba aportada no se encuentra certificada, la misma fue aceptada como prueba idónea por la otra entidad denunciada SUGEF, quien admite la veracidad de los reportes crediticios presentados, los cuales fueron emitidos por dicha entidad y en los cuales se indica la calificación actual de comportamiento de pago histórico así como los otros datos



que pretende el denunciante sean borrados de la base de datos de la SUGEF. Producto de lo anterior es que la falta de prueba certificada que alega el denunciado BAC San José queda sin efecto y más bien se debe tener como presentada de forma idónea dicha prueba.

La SUGEF por otro lado en su contestación indica que según el artículo 9 del *“Reglamento del centro de información crediticia”* es responsabilidad de la entidad asegurar la veracidad, calidad y oportunidad de toda la información remitida a la SUGEF, por lo que será el banco BAC San José, quien deba dar cuenta ante la Agencia de Protección de Datos sobre dicha información objeto de la denuncia. En relación a dicho reglamento cabe indicar que efectivamente la responsabilidad de la información que se envía a la SUGEF, según el artículo precitado recae en la entidad bancaria que suministra los datos, así mismo el artículo 11 en su párrafo segundo señala *“en el caso que la entidad financiera no resuelva el reclamo planteado en el plazo establecido en los incisos e) y f) del artículo 9 de este reglamento, el interesado podrá dirigirse a la SUGEF, que trasladará la solicitud de corrección a la respectiva entidad, Interventor, liquidador o Junta Liquidadora según corresponda”*. De lo anterior se colige que la SUGEF recibe la información emitida por las entidades financieras, la cual se utiliza para generar los reportes de una persona sobre su situación crediticia actual e histórica, por lo que si esa información es errónea o inexacta, no tendría forma de saber la SUGEF sobre la calidad de los datos suministrados hasta tanto no le sea comunicado por parte de la entidad. En consecuencia para que los datos que sobre el denunciado constan en los informes emitidos por la SUGEF sean borrados, dicha diligencia debe realizarse ante la entidad financiera y subsidiariamente ante la SUGEF, quien trasladara el reclamo a la entidad para que resuelva, es decir que el actuar de la SUGEF fue el correcto al indicarle al denunciante que trasladaría el reclamo al BAC San José para que se pronunciara al respecto, por lo cual debe rechazarse la denuncia en los extremos correspondientes a la SUGEF y será el BAC San José



quien deba corregir la información errónea que sobre el denunciante envió a la SUGEF para que esta proceda a borrar de su base de datos dicha información.

Al respecto cabe señalar que en relación a información errónea enviada a la SUGEF por parte del BAC San José, la Sala Constitucional en su voto número 09418-10 de las nueve horas y tres minutos del veintiocho de mayo del dos mil diez manifestó:

“De lo esbozado en los puntos anteriores, se colige que todas las personas tienen derecho a desarrollarse dentro de una esfera de autonomía, que incluye la tranquilidad dentro de ese espacio y por ende un límite para los demás. A efecto de dar cobertura al derecho a la intimidad es que nace el derecho de autodeterminación informativa, que busca garantizarle al ciudadano el acceso a decidir las circunstancias particulares en las que otros tendrán acceso a sus datos personales a efecto de que pueda ejercer el control correspondiente sobre la información que se distribuye y que lo afecta. En ese sentido, cualquier limitación que se haga al goce y disfrute del derecho a la intimidad, debe ser contenido en una Ley emanada del Legislador con todos los requisitos que ello implica. Ello se maximiza si se toma en consideración que el manejo de la información crediticia puede incidir en el ejercicio de otros derechos y el desarrollo de la actividad económica de las particulares. Así, las normas que contemplan el manejo de dicha información, deben ser interpretadas en forma restrictiva, a efecto de no limitar más de lo estrictamente necesario el disfrute del derecho a la intimidad y sus derechos correlativos. De esta manera, la autorización que el Legislador le otorgó a las entidades financieras a través de la Superintendencia General de Entidades Financieras, debe entenderse limitada a la sistematización y recopilación sobre informaciones crediticias verídicas y exactas y que de ninguna manera le causen perjuicio ilegítimo al deudor. Es claro que el Banco accionado no ha procedido a la corrección, eliminación o rectificación, según sea el caso, de la información errónea que sobre la tutelada envió a la SUGEF, en detrimento de sus derechos



*fundamentales, la cual le ha afectado y limitado seriamente el ejercicio de su actividad económica, pues producto de esa información errónea, no es considerada por entidades bancarias o comerciales a efecto del eventual otorgamiento de un crédito o préstamo. Así las cosas, lo procedente es estimar el recurso, con las consecuencias que de seguido se dirán. **Por tanto:** Se declara con lugar el recurso. Se le ordena a J.G.C.B, en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la Sociedad Banco BAC San José Sociedad Anónima, o a quien en su lugar ejerza ese cargo, proceder **INMEDIATAMENTE** a la corrección, eliminación o rectificación, según sea el caso, de la información errónea que sobre la tutelada A.J.C.C, envió a la Superintendencia General de Entidades Financieras en relación con la operación número 632149259100. (...)*

Vistos los argumentos de las partes y la prueba presentada por el denunciante, según el análisis realizado, es claro señalar que efectivamente en la base de información de datos de la SUGEF, el señor J.F.N.P., cuenta con una operación crediticia la cual ya fue cancelada pero muestra un atraso de 136 días, así como una calificación código 30 que cataloga dicha operación como un crédito incobrable que luego fue cancelado por el deudor. Ambos datos no fueron generados por falta de compromiso del denunciante sino más bien por lo que se determina fue un error en el cobro del BAC San José, esto por cuanto de la prueba para mejor resolver presentada se colige que en las diferentes cuentas de esta entidad financiera en colones o en dólares que adquirió el denunciante entre los meses de octubre 2013 a junio 2014 siempre hubo fondos para que el denunciado BAC San José realizara el cobro, así también se observa que dicha operación venció el dieciséis de octubre del dos mil trece según el reporte crediticio emitido por la SUGEF. Producto de lo anterior es claro que el atraso de la operación objeto de la controversia no fue responsabilidad del denunciante por lo que el BAC San José no tenía argumentos sólidos para acreditar dicho atraso al señor J.F.N.P.



Igualmente, la presente denuncia versa sobre la finalidad con la que la información es utilizada y acusa al denunciante, que en el caso atinente, resulta ausente la eliminación de los datos referentes al atraso de la operación precitada. Se refiere entonces al denominado Principio de Calidad de la Información, contenido en el artículo 6 de la Ley N° 8968 cuando señala:

“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.”*

Así las cosas y visto lo anterior es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa acoger la denuncia presentada en forma parcial, en lo que respecta al BAC San José por lo que tendrá que proceder esta entidad a borrar la información errónea de los 136 días de atraso que sobre el denunciante envió a la SUGEF y que generaron la calificación código 30 que corresponde a una cuenta incobrable que fue pagada por el deudor y consecuentemente deberá realizar la modificación de la información ante la SUGEF, tal y como lo establece el artículo 12 del CIC. Con la advertencia de que en caso de no cumplir lo ordenado, y sin ulterior resolución que así lo indique, se le aplicará una multa de SIETE SALARIOS BASE del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS** (¢ 3.246.600,00), los cuales deberán ser depositados en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.



POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 9 inciso 4) y 16 incisos c), d), e) y f) de la ley N° 8968; 12, 58 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 8968:

- I. Se declara sin lugar la denuncia planteada contra la SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF), en los términos ya indicados. Se declara con lugar la denuncia planteada contra el BAC San José, presentada por el señor J.F.N.P.

- II. Se ordena al BAC San José, borrar de sus bases de datos la información errónea de los 136 días de atraso que sobre el denunciante envió a la SUGEF y que generaron la calificación código 30 que corresponde a una cuenta incobrable que fue pagada por el deudor y consecuentemente deberá realizar la modificación de la información ante la SUGEF, tal y como lo establece el artículo 12 del CIC, lo cual debe realizarse y notificarse tanto al denunciante como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DIAS HABILES, para el efectivo archivo de las diligencias.

Con la advertencia de que en caso de no cumplir lo ordenado, y sin ulterior resolución que así lo indique, se le aplicará una multa de SIETE SALARIOS BASE del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS** (¢ 3.246.600,00), los cuales deberán ser depositados en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: **1501001030443001** a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

De conformidad con la Ley No. 8968 y su Reglamento, contra el presente acto proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden



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

interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN
Director Nacional
Agencia Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAD