



**EXPEDIENTE: 045-08-2016-DEN**

**RESOLUCION N° 04. AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DEL NUEVE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **A.C.CH.** contra **EFX DE COSTA RICA S.A.**

**RESULTANDO:**

1- Que el señor A.C.CH. presentó formal denuncia contra EFX DE COSTA RICA S.A., en fecha dieciocho de agosto de dos mil dieciseises, en vista de que el denunciado no ha suprimido de forma total sus datos personales y continúa brindando información de su persona mediante el despliegue de un mensaje que indica *“Estimado Cliente: La persona que usted desea consultar ha solicitado a EQUIFAX (EFX de Costa Rica S.A.) no brindar su información personal. Por lo que de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, número 8968, se ha procedido a bloquear dicha información. Si requiere mayor información puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente. Agradecemos su comprensión. EQUIFAX”*, por lo que solicita como pretensión que *“1- Equifax no brinde información de ningún tipo, ni tan siquiera a través del despliegue de un mensaje donde indica que ante gestiones personales esa empresa no puede brindar información del suscrito. 2- Se declare que el actuar de EQUIFAX ha violentado o lesiona mi derecho de Autodeterminación Informativa, pues el BNCR condiciona la aprobación de mi préstamo a que yo autorice a EQUIFAX a dar información personal. 3- Se investigue si el actuar del BNCR, ha violentado mi derecho de Autodeterminación Informativa,*



*al condicionar su aprobación crediticia, a que mi información figure en una base de datos comercial”.*

**2-** Que mediante resolución N°02 de las ocho horas del treinta de agosto de dos mil dieciséis, notificada al denunciado el día primero de setiembre de los corrientes, se admite la denuncia 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 a EFX DE COSTA RICA S.A., a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime 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 recibido en esta Agencia el día cinco de setiembre de los corrientes, la señora M.S.B. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo requerido.

**4-** Que mediante resolución N°03 de las nueve horas cuarenta y cinco minutos del seis de octubre de dos mil dieciséis, a efecto de determinar la verdad procesal que corresponda para el caso en cuestión, se prorroga el dictado del acto final por el término de un mes.

**5-** 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. A.C.CH. presentó formal denuncia contra EFX DE COSTA RICA S.A., en fecha dieciocho de agosto de dos mil dieciseises, en vista de que el denunciado continúa brindando información de su persona mediante el despliegue de un mensaje que indica *“Estimado Cliente: La persona que usted desea consultar ha solicitado a EQUIFAX (EFX de Costa Rica S.A.) no brindar su información personal. Por lo que de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, número 8968, se ha procedido a bloquear dicha información. Si requiere mayor información puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente. Agradecemos su comprensión. EQUIFAX”*, por lo que solicita como pretensión que *“1- Equifax no brinde información de ningún tipo, ni tan siquiera a través del despliegue de un mensaje donde indica que ante gestiones personales esa empresa no puede brindar información del suscrito. 2- Se declare que el actuar de EQUIFAX ha violentado o lesiona mi derecho de Autodeterminación Informativa, pues el BNCR condiciona la aprobación de mi préstamo a que yo autorice a EQUIFAX a dar información personal. 3- Se investigue si el actuar del BNCR, ha violentado mi derecho de Autodeterminación Informativa, al condicionar su aprobación crediticia, a que mi información figure en una base de datos comercial”*. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 04 del expediente administrativo).
2. Que por medio de un correo electrónico del diez de agosto de los corrientes el denunciante solicitó la supresión de sus datos personales de las bases de datos



de la empresa denunciada. (Ver prueba presentada, visible a folio 07 del expediente administrativo).

3. Que mediante correo electrónico del diez de agosto de los corrientes la empresa denunciada le contesto al denunciante que, según la solicitud hecha, procedieron a la eliminación de sus datos personales. (Ver prueba presentada, visible a folio 08 del expediente administrativo).
  
4. Que al intentar acceder a la información del denunciante con que cuenta la denunciada se despliega el siguiente mensaje: *“Estimado Cliente: La persona que usted desea consultar ha solicitado a EQUIFAX (EFX de Costa Rica S.A.) no brindar su información personal. Por lo que de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, número 8968, se ha procedido a bloquear dicha información. Si requiere mayor información puede comunicarse con nuestro departamento de atención al cliente. Agradecemos su comprensión. EQUIFAX”.* (Ver prueba presentada, visible a folio 09 del expediente administrativo)

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Para el dictado de esta resolución no existen hechos de interés que se deban tener como no demostrados.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Alega el denunciante que *“En el año 2013 realizando una operación crediticia, tuve información por parte de la institución bancaria, que figuraba dentro de una base de datos (llamada protectora de crédito Equifax), realicé gestiones ante dicha empresa para que se suprimiera esa información, (...). En julio del 2016 realice una serie de gestiones crediticias para la obtención de un préstamo bancario, y sigo figurando dentro de la base de datos de Equifax de Costa Rica. En esta oportunidad realice las gestiones ante*



*dicha empresa (correos que adjunto), resultando de esto la supresión parcial de la información personal, que sin autorización mía, habían comercializado. No obstante, lo anterior, dicha empresa mantiene en su base de datos mi nombre, y ante la búsqueda de cualquiera de sus clientes, despliega un mensaje el cual indica, que, ante gestiones, no se puede brindar información a sus clientes, e inmediatamente refiere al usuario a comunicarse con el servicio al cliente de Equifax. El despliegue de este mensaje desde mi punto de vista constituye información personal, y me provoca perjuicios, pues más que informar que no están autorizados, indica que yo he solicitado no brindar información personal. Dicho daño se ha visto materializado, toda vez, que ante una búsqueda del Banco Nacional de Costa Rica – en adelante BNCR- de mi historial crediticio en la empresa Equifax, y al constar dicho mensaje, el BNCR me ha condicionado la aprobación del préstamo, a que el suscrito de autorización a Equifax para comercializar mi información crediticia personal (...) y solicita como pretensión “1- Equifax no brinde información de ningún tipo, ni tan siquiera a través del despliegue de un mensaje donde indica que ante gestiones personales esa empresa no puede brindar información del suscrito. 2- Se declare que el actuar de EQUIFAX ha violentado o lesiona mi derecho de Autodeterminación Informativa, pues el BNCR condiciona la aprobación de mi préstamo a que yo autorice a EQUIFAX a dar información personal. 3- Se investigue si el actuar del BNCR, ha violentado mi derecho de Autodeterminación Informativa, al condicionar su aprobación crediticia, a que mi información figure en una base de datos comercial”.*

Por su parte la señora M.S.B. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A., indica en su libelo de contestación: “**1.** *Que mi representada desconoce cualquier gestión que el recurrente haya realizado ante las oficinas de alguna Institución Bancaria.* **2.** *Es cierto, mediante correo electrónico dirigido al Departamento de Aclaraciones, en fecha 10 de agosto del año 2016, el recurrente solicito que se eliminara de manera inmediata de nuestros registros*



*cualquier información pertinente a su persona, por lo que, de acuerdo a esta solicitud de supresión de la información, dicha fue eliminada, informándose al titular de dicha actuación, (...). 3. Que mi representada procedió a eliminar toda información de los registros en las bases de datos, por tal motivo no es posible el acceso a esta, ni siquiera mi representada tiene acceso a dicha información pues esta es inexistente, todo esto a solicitud del recurrente, además de esto se le hizo saber al señor A.C.Ch., desde el momento de su solicitud, que dicho bloqueo podría generar inconvenientes al momento de acceder en un futuro a servicios financieros por no poder realizarse una verificación de sus datos personales. 4. En lo referente al cuadro de diálogo que solicita el recurrente sea eliminado, este no contiene información personal ni sensible, que es utilizado con el único fin de informar que los datos fueron eliminados a solicitud de la persona y que este es el protocolo de la empresa, que es regulado y de conocimiento por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.” (resaltado no es del original).*

Vistos los argumentos antes mencionados y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se observa que el denunciante ejerció su derecho de Autodeterminación Informativa que le asiste, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N°8968 y el artículo 12 del Reglamento a dicha Ley como se expresan a continuación:

**“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.”*

*“Artículo 12. **Autodeterminación informativa.***

*Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”*

Tal ejercicio se contempla mediante el uso de los mecanismos de acceso a la información, supresión o modificación de los datos personales, como derechos insertos en el marco de aplicación del Derecho Fundamental a la Autodeterminación Informativa. De la manera como sucedió en el caso bajo análisis cuando el denunciante solicito mediante correo electrónico el día 10 de agosto de los corrientes a la empresa denunciada la supresión de sus datos personales. Dicha solicitud fue atendida por EFX de Costa Rica, informando al denunciante vía correo electrónico, el mismo día de la solicitud, que ya habían procedido a la eliminación de los datos personales, lo cual quedo demostrado por el mismo denunciante con la prueba aportada.

Así mismo lo alegado por el denunciante en cuanto a su disconformidad por la forma en que la empresa denunciada comunica que sus datos personales no se encuentran disponibles para consulta, es una situación que trasciende la protección de datos personales, toda vez que no se refiere al uso indebido de datos personales, sino más bien a las formas que utiliza la denunciada para comunicar la ausencia de tales datos, sin hacer expresión o entrega de los mismos. Además de lo expuesto en dicho mensaje no se observa ningún perjuicio o afectación a los



derechos de la personalidad o a la misma Autodeterminación Informativa, razón por la cual tal pretensión no puede resolverse de forma conforme para el denunciado y lo procedente es rechazar la misma.

De igual manera en cuanto a la pretensión del denunciante para que se declare que el actuar de Equifax ha violentado o lesionado su derecho de Autodeterminación Informativa, porque el Banco Nacional de Costa Rica condiciona la aprobación de un préstamo, a que el denunciante autorice a Equifax dar información personal. Dicha pretensión excede el ámbito de competencia de la Agencia, toda vez que parece orientarse más a temas de protección al consumidor y a las buenas o malas prácticas de mercado que podrían eventualmente estarse ejecutando, por lo que debe rechazarse la denuncia en este punto.

Por otro lado, en relación a la pretensión del denunciante para que se investigue si el actuar del Banco Nacional de Costa Rica, ha violentado su derecho de Autodeterminación Informativa. Al respecto la Agencia determinara en su momento si procede realizar acciones de oficio o no. Sin embargo, a luz de lo expuesto en este caso no se observa que exista elementos suficientes para proceder en este momento con dicha petición.

Así las cosas y visto lo anterior es claro que la solicitud de supresión realizada por el denunciante, fue escuchada y realizada por la empresa denunciada, con lo cual no se observa que exista algún perjuicio o afectación, en los términos ya indicados, razón por la cual lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

#### **POR TANTO:**

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





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

1. Se declara sin lugar la denuncia planteada por **A.C.CH.** contra **EFX DE COSTA RICA S.A.**, en los términos ya indicados.

De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.

**NOTIFIQUESE. -**

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