



**EXPEDIENTE: 008-03-2016-DEN**

**RESOLUCION NO. 02, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS QUINCE HORAS CINCUENTA MINUTOS DEL QUINCE DE ABRIL DEL DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por B.L.R. contra BANCO LAFISE S.A **SE RESUELVE:**

**RESULTANDO:**

1. Que la señora B.L.R., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BANCO LAFISE S.A, ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día diez de marzo del dos mil dieciséis, en razón que esa entidad bancaria reporto ante la Superintendencia General de Entidades Financieras, el supuesto atraso en el pago de una operación crediticia, afectando su recordó para obtener nuevos créditos en otras entidades, y el cual consta en Centro de Información Crediticia.
2. Que mediante Resolución N°01 de las once horas treinta minutos del catorce de marzo del dos mil dieciséis, 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 BANCO LAFISE S.A, a efecto de que brinde 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 diecisiete de marzo del dos mil dieciséis, suscrito por el señor O.A.M.T. en su condición de Subgerente General con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma de BANCO LAFISE S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con la contestación del traslado de cargos.
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:**

- 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 la señora, B.L.R., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia con su respectiva prueba contra BANCO LAFISE S.A. (*Ver denuncia y pruebas presentadas, visible de folio 01 al 16 del expediente administrativo*).
  2. Que el día 23 de setiembre del dos mil catorce, la señora B.L.R. suscribió con el BANCO LAFISE S.A, contrato de Apertura de Línea de Crédito y Emisión de Uso de Tarjeta de Crédito, mediante tarjeta de crédito N°0000000000000000, por un monto de ¢0.000.000,00 a un plazo de 60 meses y un contrato de interfinanciamiento con una cuota fija de ¢00.000,00, que a su vez se le cobrará



una comisión del 3% por pagos extraordinarios sobre el excedente de la cuota facturada en el mes o cancelación anticipada de la deuda y que la cuota de este interfinacimientto se cobrará en el próximo estado de cuenta (*Ver prueba presentada, folios 07, 26, 27 al 44 del expediente administrativo*).

3. Que el día cinco de mayo del dos mil quince, la señora B.L.R. realizo el pago por un monto de ¢0.000.000,00, según consta en el recibo No.000000000. (*Ver prueba presentada, visible al folio 08 del expediente administrativo*).
4. Que existe un estado de cuenta en donde le comunican la señora B.L.R. realizar el pago por un monto de ¢000.000,00, colones, cuya fecha límite para pago de contado 18/07/2015 y fecha límite para pago mínimo 21/07/2015. (*Ver prueba presentada, visible del folio 09 del expediente administrativo*).
5. Que el día diecisiete de diciembre y el día dos de diciembre ambos del dos mil quince, la señora B.L.R. realizo dos pagos por un monto de ¢000.000,00, según consta en el recibo No.000000000. (*Ver prueba presentada, visible al folio 10 del expediente administrativo*).
6. Que según reporte crediticio para el deudor emitido por Centro de Información Crediticia Id.:0000000000 de la señora B.L.R., la cual hace referencia a las situaciones de las operaciones activas al día treinta y uno de diciembre del dos mil quince, aparece la entidad: Banco LAFISE S.A, Id Operación 0000000000, fecha de vencimiento 30/09/2019, situación de la operación 1, Meses reportados 15, Último periodo reportado 11-2015, Motivo de no reporte / liquidación 0, atraso máximo en días 163, atraso medio en días 34,7333, puntaje de operación 4,5, ponderador de la operación 0,0259711904, **Puntaje Final del Deudor:1,0930**, con un **Nivel de Comportamiento de Pago**



**Histórico:** 1. *(Ver prueba presentada, visible al folio 11 al 14 del expediente administrativo).*

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

1. Que haya existido reclamo y las defensas pertinentes ante Banco LAFISE S.A por el cobro del saldo supuestamente exagerado, que la señora B.L.R. finalmente opto por pagar.

**III. Sobre Fondo.** Cabe resaltar que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, 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 quienes administran bases de datos con información crediticia no excedan los límites de la Ley N°8968 precitada. También debemos dejar claro que la Agencia de Protección de Datos tiene mecanismos de control y fiscalización para solucionar controversias, cuando hay violación de datos personales, previstos en la Ley No. 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. 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. (...)*

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. 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.

Un vez aclarado las atribuciones de la PRODHAB, en el presente caso, se tiene que en la base de información de datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras, aparece un registro el nombre de la señora Bianca López Rojas con una operación N°0000000000000000, que se encuentra al mes de marzo del dos mil quince, según el reporte crediticio, con una calificación en el “Nivel de Comportamiento de Pago Histórico” : 1, y una calificación 0 en el “Motivo de no Reporte/Liquidación” 0, con un atraso de 163 días, lo que se traduce como cancelación mediante pago del deudor según contrato, y que expresa la señora López Rojas afecta su record crediticio, puesto en otra entidad le ha sido rechazo una nueva solicitud por otro crédito. Esta situación se generó; según reclama la denunciante, por el atraso en el pago de un saldo pendiente en la Tarjeta de Crédito con el BANCO LAFISE. Para ese momento, la señora López mantuvo un contrato de tarjetas crédito y contrato interfinanciamiento con esta entidad financiera, donde fue depositado los montos correspondientes para el pago total de la deuda contraída de acuerdo con la prueba aportada por ella; sin embargo señala la denunciante que el BANCO LAFISE S.A, realizo un cobro exagerado, y que producto de esta situación ejerció los reclamos a la entidad bancaria, los cuales no se obtuvo el resultado que la denunciante esperaba y por tal razón tuvo que realizar dos pagos en diferentes días; el primero el día diecisiete de diciembre y el segundo el día dos de diciembre ambos del dos mil quince, por un monto de ¢000.000,00, según consta en los recibos No.0000000000 y No. 0000000000. Por lo cual solicita en su pretensión que eliminen la calificación en el “Nivel de Comportamiento de Pago Histórico”: 1, y una calificación 0 en el “Motivo de no Reporte/Liquidación” 0, con un atraso de 163 días, lo que se traduce como cancelación mediante pago del deudor según contrato, la cual le está afectado para obtener créditos.



Es de importancia señalar que en relación a información errónea enviada a la SUGEF por parte de una entidad Bancaria, 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. (...)*

No obstante, una vez vistos los argumentos y las pruebas presentadas por ambas partes, y de acuerdo con el análisis realizado por esta Agencia, en el presente caso; debemos señalar que efectivamente en la base de información de datos de la SUGEF la señora B.L.R., cuenta con una operación crediticia la cual ya fue cancelada, pero muestra un atraso de 132 días, de acuerdo al Reporte en el cual se indica; el Motivo de no reporte/ liquidación (0) lo que significa cancelación mediante pago del deudor según contrato. Sin embargo, se debe mencionar que dichos datos fueron generados por falta de compromiso de la denunciante; puesto como pudo observar, la operación entro en mora el día veintidós de julio del dos mil quince según el estado de cuenta del BANCO LAIFE S.A y la tabla de Cobros de LAFISE S.A. (visibles a folio 09 y 65 del expediente administrativo). En razón de lo anterior, es claro que el atraso de la operación objeto de la controversia, fue responsabilidad del denunciante; puesto que el BANCO LAFISE S.A, está demostrando con el estado de cuenta y su tabla de cobranza, el atraso de la señora B.L.R., además de acuerdo con los contratos suscritos entre ambas parte, también queda demostrado que existen dos operaciones y una de ellas (el interfinanciamiento) la cual le generaría el pago del 3%; monto que no puede ser discutido en esta instancia puesto no le corresponden a la Agencia analizar si el monto mismo es desproporcionado y aún más; no podría entrar a discutir las





políticas de las empresas financieras y los motivos por el cuales se rechazan los crédito solicitados solo por haber generado un comportamiento crediticio que se traduce como cancelación mediante pago del deudor según contrato. Sin embargo, lo que si puede confirmar dentro de este procedimiento de protección de datos personales, es el atraso de al menos tres meses, lo cual genero el reporte ante la SUGEF. Por su parte, el Banco LAFISE S.A; en el acatamiento las disposiciones legales y reglamentarias; obligan a informa todos los movimientos que se generan mediante reportes al Centro de Información Crediticia, de conformidad con el artículo 3, **ACUERDO SUGEF 7-06 REGLAMENTO DEL CENTRO DE INFORMACIÓN CREDITICIA**, el cual establece lo siguiente:

***Artículo 3º- Centro de Información Crediticia.***

*El CIC es una aplicación informática que con base en la información que remiten las entidades financieras en el marco de la supervisión, genera reportes individuales de una persona sobre su situación crediticia actual e histórica en las entidades y calcula para la persona el nivel de comportamiento de pago histórico según lo establecido en el “Reglamento para la Calificación de Deudores”. Adicionalmente, el CIC proporciona a las entidades la información de dominio público que éstas requieren sobre sus deudores y fiadores para cumplir con la normativa prudencial vigente y constituye la plataforma para dar mantenimiento al padrón de personas de la SUGEF.*

De esa manera el Banco LAFISE S.A, debe realizar el tratamiento del dato crediticio con finalidad para el cual fue recolectado, y en este caso fue reportar el atraso de 163 días de la operación crediticia.

Incluso de conformidad con el Acuerdo SUGEF 1-05 Reglamento de Calificación de Deudores en su artículo 3 inciso b) establece la definición de: **Comportamiento de pago histórico.** *Antecedentes crediticios del deudor en la*



*atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si estas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte.*

Es decir, el cualquier antecedente o movimiento de las obligaciones financieras permanecerá por un plazo cuatro años. Una vez teniendo un amplio marco de referencias de dichas referencias; la Agencia estima que la presente denuncia versa sobre la finalidad, la veracidad, y la exactitud con la que la información es utilizada, en el caso atinente, resulta ausente la eliminación de los datos referentes al atraso de la operación precitada, puesto el BANCO LAFISE S.A, realiza el reporte del comportamiento de pago histórico crediticio por el atraso en el pago de la un deuda crediticia y conforme a la normativa que al efecto corresponde llevar a cabo y sin violentar el denominado Principio de Calidad de la Información, contenido en el artículo 6 de la Ley N° 8968, el cual 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.”

Sea entonces que a la luz del examen realizado, se encuentra que los datos objeto de este procedimiento resultan ser actuales, veraces y exactos. Y, conforme las disposiciones atinentes al Centro de Información Crediticia antes señaladas, la propia transmisión de la información se encuentra *adecuada al fin*. Tal condición amerita reconocerse por cuanto se cumplen los fines para los cuales los datos fueron recopilados por la entidad bancaria.

Debemos agregar, y como ya se había mencionado el reporte que la entidad financiera realizo al CIC, puede mantener hasta un plazo de cuatro años, salvo exista error en la información suministrada, y si la misma no es actual o exacta; lo que no sucede en este caso, es decir; el eliminar del reporte de la señor López Rojas en cuanto su comportamiento crediticio, ya que existe un sustento jurídico



justifica su permanencia el historial crediticio, y como se pudo comprobar existió un evidente atraso en el pago de la deuda; y que sobre este último comentario, la parte denunciante no pudo comprobar el reclamo y las defensas pertinentes hacia el Banco LAFISE S.A, mientras corrían los interés sobre el pago que al final fue saldado, el cual genero el reporte crediticio sin errores o con información desactualizada.

Así las cosas es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley, desestimar la denuncia presentada contra BANCO LAFISE S.A; por cuanto el reporte generado por el Banco y que se encuentra reflejado en CIC resulta un dato no erróneo sino más bien actual, veraz, exacto y adecuado al fin; puesto se pudo comprobar existió un atraso un 163 días y al ser comunicado a la SUGEF genero la calificación en el **“Nivel de Comportamiento de Pago Histórico”: 1, y una calificación 0 en el “Motivo de no Reporte/Liquidación” 0, con un atraso de 163 días, lo que se traduce como cancelación mediante pago del deudor según contrato.**

Por lo que se concluye que el Banco LAFISE S.A se encuentra a derecho en su actuar; puesto actividad ordinaria y disposiciones normativas, le exigen informar cualquier movimiento que suceda con las obligaciones crediticias que se encuentre a su cargo; para el caso en concreto, la entidad financiera registró y reportó el dato crediticio sin que este fuera inexacto o incompleto, respetando de esa manera el principio de la calidad de la información. Razón por la cual lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia en todos sus extremos.



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

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 16 de la ley N° 8968; 6, 12, 58 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 8968:

Se declara sin lugar la denuncia planteada contra el BANCO LAFISE S.A, presentada por la señora B.L.R. 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 Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAD**