

**EXPEDIENTE: 034-04-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 234-2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11:40 horas del 24 de junio de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 10 de marzo de 2018, el señor [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL** cuya pretensión es: *“1. Solicito se le ordene a Protectora de Crédito comercial s.a. la supresión completa de datos de mi persona, según pronunciamiento de la Agencia Prodhav de que estos datos se pueden recopilar y conservar sin el consentimiento del titular, pero para ser transmitidos SÍ se requiere del consentimiento del mismo”*.
2. Que mediante resolución N° 242-2018 de las 14:20 horas del 02 de octubre de 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que la empresa denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I- HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos: **1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 10 de marzo de 2018, el señor [NOMBRE 1], presentó denuncia contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL** cuya pretensión es: *“1. Solicito se le ordene a Protectora de Crédito comercial s.a. la supresión completa de datos de mi persona, según pronunciamiento de la Agencia Prodhav de que estos datos se pueden recopilar y conservar sin el consentimiento del titular, pero para ser transmitidos SÍ se requiere del consentimiento del mismo”*. (ver folios del 01 al 16). **2-** Que, en la base de datos de la empresa denunciada, se almacenan datos personales del denunciante, referidos a varios procesos judiciales en su contra. (ver folios 08 al 10 y 26). **3-** Que el denunciante ejerció su derecho de supresión de datos ante la base de datos denunciada.

**II-HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

**III- SOBRE EL FONDO:** Señala el denunciante que, en febrero de 2018, envió el formulario correspondiente solicitando la supresión completa de sus datos, al señor Carlos Knudsen Faerron de la empresa denunciada; quien le contestó que no todos los datos pueden ser suprimidos ya que no se necesita autorización del titular para publicarlos, particularmente lo relacionado con el comportamiento crediticio por ser de interés público. Considera el denunciante que no lleva razón la empresa denunciada pues el hecho de que haya un proceso judicial en su contra no implica que se trate de una deuda y por lo tanto solicita que se supriman todos sus datos de la base de datos de la empresa denunciada. Por su parte, la empresa denunciada señala que la información del denunciante no es expuesta públicamente si no de manera privada, previa suscripción de un contrato que regula la prestación del

servicio y que considera las regulaciones que impone la ley 8968 y su reglamento; sustenta su posición en resoluciones de la Sala Constitucional, en las que se señala, en lo que interesa, que los datos de comportamiento crediticio revisten un marcado interés público.

Vistos los argumentos expuestos por las partes, se debe en primer lugar tener claro lo que señala la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales:

*“**Artículo 1.- Objetivo y fin:** Esta ley es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.”*

Ese derecho fundamental de Autodeterminación Informativa regulado en el artículo 4 y 12 de la Ley 8968 y su Reglamento:

*“**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, actualizadas, 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.”*

Este derecho de autodeterminación informativa es derivado del derecho constitucional a la intimidad, contemplado en el artículo 24 de la Constitución Política, que señala:

*“**Artículo 24.** Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones. Son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República (...)”*

En ese sentido la Ley No. 8968 referida, establece en su artículo 7 los derechos que le asisten a la persona en razón sus datos personales, con se indica a continuación:

*“**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 cuanto al dato de comportamiento crediticio, se tiene claro que éstos tienen un tratamiento especial, por cuanto la Sala Constitucional ha señalado que tienen un marcado interés público, en razón de mantener la “salud” financiera de las instituciones que colocan créditos. Precisamente es la misma Sala Constitucional que ha indicado que, el plazo del llamado derecho al olvido para este tipo de datos es de 4 años, que es el plazo de prescripción mercantil, criterio que esta Agencia ha adoptado para resolver los procedimientos de protección de derechos:

*“El derecho al olvido en materia civil. De manera consustancial con el derecho de autodeterminación informativa se encuentra el así llamado derecho al olvido en materia civil, modalidad también reconocida y desarrollada por la jurisprudencia constitucional. Sobre el particular, se ha establecido que cuando se mantiene información en este tipo de bases de datos de protección crediticia de asuntos iniciados muchos años atrás o que estén archivados o terminados se viola también el derecho a la autodeterminación informativa y otros derechos fundamentales, pues mantener sine die información de esa naturaleza en las bases de datos tiene efectos gravemente perjudiciales en los derechos fundamentales de las personas, ya que conduce irremediablemente a una situación equivalente a la de la muerte civil -por la que en virtud de «delitos» civiles se priva a la persona de derechos civiles, inhabilitándola de manera perpetua para obtener créditos, trabajo, alquilar bienes muebles o inmuebles y abrir cuentas corrientes, entre otros.”. Resolución No. 2009014775. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. S.J., a las catorce horas y cuarenta y cinco minutos del dieciocho de septiembre del dos mil nueve.*

*“(…) Sobre el fondo. El recurrente estima lesionados sus derechos fundamentales, toda vez que según alega, en la base de datos de la empresa recurrida consta información de índole personal sobre la cual no ha dado consentimiento alguno, así como información crediticia que violenta en su contra el derecho al olvido. En cuanto al derecho al olvido alegado por la parte recurrente, la jurisprudencia de esta Sala ha estimado que este responde a la necesidad de establecer un límite temporal al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios de las personas, plazo que, a falta de norma expresa, se ha considerado que sea igual al de prescripción en material mercantil, el cual es de cuatro años. El criterio del Tribunal ha sido que dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio.” Resolución No. 2012014581. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas cinco minutos del diecinueve de octubre de dos mil doce.*

Sobre el caso en particular, tenemos respecto de la información que indica la empresa denunciada en su informe que los expedientes No.13-013187-1044-CJ, 13-003515-1044-CJ ya fueron eliminados de la base de dato, el expediente 14-000741-1170 en principio y siendo que ya superamos la fecha indicada en el informe, sea el 24 de abril de 2019, ya no debería estar registrada. Con respecto al expediente 12-001595-1170-CJ, indica el denunciado que es un expediente activo, que no consta ninguna gestión de ninguna de las partes. Sin embargo, considera esta Agencia que la inercia de la parte acreedora no puede ir en detrimento de los derechos del denunciante, un proceso judicial no puede estar perennemente abierto, además de que no es la empresa denunciada la competente para valorar el estado de un expediente judicial y a su juicio determinar si se mantiene la información o no. Nótese que el proceso de cobro judicial se inició desde el 2012, desde lo cual han transcurrido 7 años, tiempo suficiente para que el acreedor hubiese podido hacer las gestiones pertinentes para continuar con el mismo. En ese contexto, debe la empresa denunciada eliminar toda información a que se hace referencia en el presente expediente. Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la denuncia, y ordenar a la empresa denunciada la supresión de la información objeto de esta denuncia, por haber cumplido ésta el plazo del derecho al olvido de 4 años indicado.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR la presente denuncia contra PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL S.A.
- 2- Se ordena PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL S.A. la actualización de la información del denunciante que cumpla con el plazo del derecho al olvido de 4 años.
- 3- Lo anterior deberá realizarlo y notificarlo tanto al denunciante como a esta Agencia, en un plazo de **5 DIAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. En caso de no cumplir con lo ordenado de la forma y en plazo indicado, podrá de inmediato la PRODHAB iniciar el respectivo procedimiento para aplicar las multas y sanciones que corresponda.

4- De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Elizabeth Mora Elizondo**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**