



EXPEDIENTE: 068-08-2017-DEN

RESOLUCION N° 281-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:40 horas del 31 de julio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDIX**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de agosto de 2017, el señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **CREDIX**, cuya pretensión es: *“SOLICITO QUE SE ME BORRE EL NIVEL DE ATRASO QUE TUVE CUANDO LA OPERACIÓN ESTABA ACTIVA Y QUE INDIQUEN NADA MAS QUE YA ESTA CANCELADA, YA QUE AL APARECER LO DEL ATRASO ME ESTA PERJUDICANDO PARA SOLICITAR CRÉDITOS O TRABAJO EN ENTIDADES BANCARIAS EN LAS DIFERENTES PROTECTORAS, EQUIFAX, CERO RIESGO, TRANSUNION Y DATUN”*.
2. Que mediante resolución N° 02 de las 10:00 horas del 25 de setiembre de 2017, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que el denunciado 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 14 de agosto de 2017, el señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **CREDIX**, cuya pretensión es: *“Solicito que se me borre el nivel de atraso que tuve cuando la operación estaba activa y que indiquen nada más que ya está cancelada, ya que al aparecer lo del atraso me está perjudicando para solicitar créditos o trabajo en entidades bancarias en las diferentes protectoras, EQUIFAX, CERO RIESGO, TRANSUNION Y DATUN”*. (ver folios del 01 al 11 del Expediente N° **068-08-2017**)



Que el denunciante mantuvo una relación comercial con el denunciado en razón de una deuda hasta el año 2016 cuando dicha obligación fue cancelada, la misma presentó atrasos en el cumplimiento por parte del deudor. (ver folios del 01, 05 y 09 del Expediente N° 068-08-2017)

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

III.- SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LAS PARTES: Señala el denunciante *“1 Hace 2 años obtuve tarjeta de crédito con la empresa CREDIX y debido a problemas de liquidez tuve atrasos en esta. 2 En diciembre del año 2016 cancele en su totalidad deuda con esta empresa. 3 Solicite carta de descargo donde indica que ya está cancelada y no tengo operación activa con esta y les solicite que me limpiaran en proctectoras (sic) de créditos resulta que a principios de este año quise solicitar un crédito en bancos privados y me lo deniegan por aparecer manchado en proctectoras (sic) pido a CREDIX que me pongan que ya cancele deuda y me doy cuenta que aparece que esta cancelada, pero con el nivel de mora o atraso que había tenido cuando estaba activa (sic) operación”*. Por su parte la empresa denunciada indica en su libero de contestación **“PRIMERO:** *El nombre correcto e inscrito en el Registro de Personas Jurídicas de mi representada es CREDIX WORLD SOCIEDAD ANÓNIMA, y su número de cédula jurídica es la antes indicada, de modo que el traslado de cargos no cumple con lo dispuesto para el Procedimiento Administrativo en la Ley General de la Administración Público, en el tanto el traslado de cargos debe identificar sin lugar a dudas al destinatario, lo anterior porque existen diferentes sociedades mercantiles inscritas en el Registro de Personas Jurídicas con el mismo nombre; por lo que existe una nulidad absoluta en el traslado de cargos y en su notificación por la ausencia de legitimación pasiva. SEGUNDO:* *En aras de colaborar con la Agencia se reconoce que el señor [NOMBRE 1] fue cliente de nuestra compañía, fue deudor moroso de la misma, y canceló todas sus deudas, más sin embargo, el traslado de cargos no refleja lo que el señor [NOMBRE 1] pide en su denuncia. TERCERO:* *Lo que el señor [NOMBRE 1] denuncia y solicita NO ES que se mantenga información errónea en las protectoras de crédito o que exista por parte de la compañía una negativa a rectificar su información; siendo éstas conclusiones y meras interpretaciones de la propia Agencia que fueron consignadas en el traslado de cargos sin fundamento, pero NO es lo que el denunciante está pidiendo, tal y como se desprende del formulario de la denuncia, así como de las pruebas que se aportan. CUARTO:* *Lo que el señor [NOMBRE 1] está pretendiendo con su denuncia es que CREDIX WORLD SOCIEDAD ANÓNIMA proceda a desaparecer del sistema financiero el registro de morosidad y calificación de deudor que obtuvo el señor [NOMBRE 1] mientras se mantuvo en mora con mi representada desde el mes de febrero*



al mes de diciembre del 2016, es decir, que se le aplique el derecho al olvido, lo cual no es posible.

QUINTO: *Lo anterior quiere decir que lo que el señor [NOMBRE 1] pretende es que se obvie lo establecido por el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Decreto Ejecutivo N° 37554-JP, sin que haya transcurrido todavía el plazo de los 10 años de que habla dicho artículo, contados desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados.*

SEXTO: *Como ya se indicó, el denunciante fue un deudor moroso de mi representada, por lo que de conformidad con la Ley No. 8968, es facultad de mi representada emitir o no los reportes realizados a los buró de crédito, en tratándose de data negativa; sin embargo, tal y como lo ha manifestado el denunciante y ya fue reconocido por mi representada, el señor [NOMBRE 1] canceló la totalidad de su deuda en el mes de diciembre del 2016 y de inmediato, a penas lo solicitó, se le extendió la respectiva constancia de que no tenía deuda alguna con mi representada, tal y como consta en la nota de fecha 4 de enero del 2017, aportada como prueba por el propio denunciante.*

SÉPTIMO: *De igual manera, desde esa fecha, CREDIX WORLD SOCIEDAD ANÓNIMA le solicitó a las diferentes protectoras de crédito, que se eliminara el reporte de morosidad asociado al señor [NOMBRE 1] y así se procedió, siendo que como se demuestra con los informes presentados como prueba por el propio denunciante, el señor [NOMBRE 1] aparece con saldos en cero. **OCTAVO:** Con lo anterior queda demostrado lo indicado en el punto tercero anterior, en el sentido de que mi representada **NO MANTIENE** información errónea en las protectoras de crédito **NI EXISTE** por parte de la compañía una negativa a rectificar información del señor [NOMBRE 1]. Al efecto se aportan como prueba la impresión de los informes de tres protectoras de crédito diferentes en las que no consta ningún reporte de morosidad de parte de mi representada hacia el señor [NOMBRE 1], quien aparece con deudas en cero, no obstante, se aclara que tal y como se puede desprender de esos estudios, el señor [NOMBRE 1] sí se encuentra reportado por otras entidades de crédito, lo cual no es responsabilidad de mi representada. Por lo anterior, con base en los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, manifiesto mi oposición a la denuncia incoada en contra de mi representada e interpongo las excepciones de **FALTA DE DERECHO** y **FALTA DE INTERÉS ACTUAL**; la cual se solicita respetuosamente rechazar porque mi representada no ha violentado la autodeterminación informativa del denunciante, contenida en la Ley 8968.”*

IV. SOBRE LAS EXCEPCIONES INTERPUESTAS: Falta de legitimación pasiva: En relación a la falta de legitimación pasiva para tener como parte denunciada en el procedimiento de protección de



derechos incoado a dicha empresa, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución que está incurriendo en la falta. En ese sentido el nombre de CREDIX, es el que utiliza la empresa denunciada para darse a conocer a la población en general. Este nombre de CREDIX además es utilizado de forma indiferente por sus clientes, y a su entender es con quien mantienen una relación comercial, pues así se identifican a través de sus acciones de mercadeo, e incluso cuando realizan las gestiones de cobro. Cabe agregar que el propio nombre comercial “CREDIX”, permite ubicar mediante búsquedas en la web, el portal de la empresa CREDIX WORLD S.A., el cual tiene la siguiente dirección www.credix.com. Así también dicha empresa emitió un documento al denunciante el cual fue aportado como prueba, en donde claramente se observa dicho nombre comercial (visible a folio 10 del expediente administrativo). En razón de lo anterior se debe rechazar la excepción planteada. **Sobre la falta de derecho:** Al respecto cabe indicar que la Ley 8968 y su reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada “*Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.*”. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso en donde el denunciante mantuvo una relación comercial con el denunciado hasta el año 2016 según manifiestan ambas partes en sus respectivos argumentos, razón por la cual existe un interés por parte del señor [NOMBRE 1] para presentar la denuncia ante esta agencia por considerar que se ha violentado sus datos personales. Por lo anterior se debe rechazar la excepción incoada. **Falta de interés actual:** La misma debe ser rechazada de plano, por cuanto según se indicó anteriormente si existe un interés del denunciante en torno a los datos que se encuentran actualmente en las bases de datos de las protectoras de crédito, derivados de la relación comercial que existió entre ambas partes.

V. SOBRE EL FONDO: Vistos los argumentos expuestos por las partes, los mismos hacen referencia a una deuda que el denunciante mantuvo con la empresa CREDIX, la cual registró varios atrasos en el cumplimiento de esta y fue cancelada por el señor [NOMBRE 1] en diciembre del año



2016. Alega el denunciante que pidió a CREDIX que actualizara el estatus de la obligación para que aparezca como cancelada, pero que sigue teniendo la información de los atrasos. Al respecto es necesario hacer de conocimiento del denunciante que la normativa costarricense establece un plazo de conservación de los datos de comportamiento crediticio de cuatro años, de conformidad con lo que establece el artículo 984 del Código de Comercio, conocido como el derecho al olvido. En donde aquellos datos de comportamiento crediticio podrán permanecer en una base de datos hasta por cuatro años luego de la debida cancelación de la misma, o inclusive si no se canceló cuando se haya declarado como incobrable por parte de la empresa o entidad, así también después de finalizado un proceso de cobro judicial, lo anterior en razón de la seguridad del sistema financiero nacional.

En relación a la importancia de los datos de comportamiento crediticio para que sean de conocimiento respecto de las relaciones crediticias, la Sala Constitucional ha señalado lo siguiente en el voto 0020452006 en donde indica “(...) Finalmente, se encuentran los datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público, tales como los que se refieren al comportamiento crediticio de las personas; no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, pero sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo. Con respecto a estos datos, también caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo referidos a los anteriores, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme. El respeto de las anteriores reglas limita, pero no impide a las agencias –públicas y privadas- de recolección y almacenamiento de datos, cumplir con sus funciones, pero sí asegura que el individuo, sujeto más vulnerable del proceso informático, no sea desprotegido ante el poder inmenso que la media adquiere día con día. (...) Es claro que en atención a la importancia de la “salud” del sistema financiero nacional, las entidades bancarias deben asegurarse de conceder sus créditos a individuos y colectividades con solvencia suficiente para hacer frente a sus obligaciones. Así lo ordena el artículo 66 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y la Normativa de Tecnología de Información para las Entidades Financieras por la Superintendencia General de Entidades Financieras, aprobada por el Consejo Directivo de la SUGEF en sesión 347-2002 de diecinueve de diciembre de dos mil dos. Los datos relativos al comportamiento legítimo de una persona como usuario del sistema financiero se encuentran protegidos por el secreto



bancario. No obstante, en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se ha considerado válido sistematizar y transferir alguna de su información crediticia, como una forma de atemperar el riesgo. Con base en un registro de inadecuado comportamiento crediticio, resulta válido que una entidad financiera niegue o imponga determinadas condiciones a una persona que le solicita un crédito. (...)”.

Sobre el aspecto del derecho al olvido también la Sala Constitucional, se ha manifestado en reiteradas ocasiones, como en la resolución 2011-07937 indico: **“IV.- EN CUANTO AL DERECHO**

AL OLVIDO: (...) *Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. 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. La idea es que dicho término ocurra una vez transcurridos cuatros años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable. De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.”*

En el caso que nos ocupa se tiene que el plazo de los 4 años para la conservación de los datos de comportamiento crediticio, aplicaría a la deuda que mantuvo el señor [NOMBRE 1] con la empresa Credix, según lo observado en las pruebas aportadas por el mismo denunciante, en diciembre del año 2020, razón por la cual debe ser declarada **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena archivar la misma. Valga aclarar que, una vez acaecido el plazo indicado, y en aplicación de las mejores prácticas en el tratamiento de datos personales que al efecto realiza la empresa denunciada, deberá de oficio eliminar dicha información, de forma que se evite una nueva denuncia, en la cual además podría ser objeto de las sanciones contenidas en la ley No. 8968 de repetida cita.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 9 de la Ley N° 8968; 11, 12, 13 58, 59 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena archivar la misma.
2. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento de la Ley 8968, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

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