



EXPEDIENTE: 009-01-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 420-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 10:53 horas del 22 de octubre de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 01 de febrero de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**, cuya pretensión es: *“Habiendo transcurrido el plazo máximo de 10 años que establece la Ley, solicito se ordene al Banco Popular y de Desarrollo Comunal la supresión en todos sus sistemas de la siguiente información: Deuda por tarjeta de crédito a nombre de **[NOMBRE 1]**, cédula **[VALOR 1]**, en estado **"CJ INCOBRABLE"**, con fecha de vencimiento: 10 de mayo de 2008, fecha de corte: 20 de setiembre de 2008 y fecha de pago: 10 de octubre de 2008. O en su defecto, la desvincule con mi nombre.”* (Visible a folios del 01 al 07 del Expediente Administrativo)
2. Que el día 04 de febrero de los corrientes el denunciante presento una adición de prueba, en relación a la denuncia presentada. (Visible a folios del 08 al 15 del Expediente Administrativo)
3. Que el día 15 de febrero de los corrientes el denunciante presento una nueva adición de prueba, en relación a la denuncia presentada. (Visible a folios del 16 al 18 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante resolución N° 029-2019, de las 08:00 horas del 06 de febrero de 2019, se declara la Admisibilidad del procedimiento interpuesto por **[NOMBRE 1]** contra Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Visible a folio 19 y 20 del Expediente Administrativo)
5. Que mediante resolución N° 133-2019 de las 10:15 horas del 28 de marzo de 2019, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. La misma se notificó de forma personal al denunciado el 29 de marzo del presente año. (Visible a folios 21 al 23 del Expediente Administrativo)
6. Que mediante documento remitido al correo electrónico oficial de la PRODHAB el día 03 de setiembre de 2019, la entidad denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma. (Visible a folios 24 al 35 del Expediente Administrativo)
7. 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 01 de febrero de 2019, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**, cuya pretensión es: *“Habiendo transcurrido el plazo máximo de 10 años que establece la Ley, solicito se*



ordene al Banco Popular y de Desarrollo Comunal la supresión en todos sus sistemas de la siguiente información: Deuda por tarjeta de crédito a nombre de [NOMBRE 1], cédula [VALOR 1], en estado "CJ INCOBRABLE", con fecha de vencimiento: 10 de mayo de 2008, fecha de corte: 20 de setiembre de 2008 y fecha de pago: 10 de octubre de 2008. O en su defecto, la desvincule con mi nombre." (Visible a folios del 01 al 07 del Expediente Administrativo).

2. Que el denunciante mantuvo una relación comercial con la entidad denunciada, por una tarjeta de crédito, cuya obligación derivó en un proceso de cobro judicial que se dio por finalizado el 09 de enero de 2014. (Visible del folio 06 y 07 del Expediente Administrativo)
3. Que el denunciado mantiene en su base de datos la operación referente a dicha tarjeta en estado de "CJ Incobrable", con la siguiente información "*Fecha de Emisión: 19/05/2003; Fecha de Corte: 20/09/2008; Fecha de Vencimiento: 10/05/2008; Fecha de Corte: 20/09/2008; Fecha de Pago: 10/10/2008; Ultimo Abono cols: 24/07/2008; Ultimo Abono dols: 10/06/2008.*". (Visible del folio 06 del Expediente Administrativo)

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

III.- SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que "*El Banco mantiene en sus registros la referencia a una deuda por tarjeta de crédito a nombre de [NOMBRE 1], cédula [VALOR 1], en estado "CJ INCOBRABLE", con fecha de vencimiento: 10 de mayo de 2008, fecha de corte: 20 de setiembre de 2008 y fecha de pago: 10 de octubre de 2008. Además, los procesos judiciales presentados por dicha deuda fueron interpuestos hace más de diez años, el 13 de enero del 2009, se dieron por terminados y fueron archivados, según puede verificarse con la copia de resolución judicial adjunta. El 24 de enero de 2019 presenté al Banco la gestión para la supresión de esos datos, pero al día de hoy, transcurridos los cinco días hábiles de Ley, no he recibido respuesta.*"

Por su parte la entidad denunciada señaló en su informe "(...) **TERCERO:** Con relación a los hechos denunciados, debemos rechazarlos en todos sus extremos ya (sic) según informe de la División de Gestión Cobratoria mediante oficio DGC-0584-2019, se indica lo siguiente; El día 28 de Enero, por parte de la Agencia de Alajuela Oeste se remite una nota con fecha del 24, del señor [NOMBRE 1] en la cual solicita se elimine su nombre de la deuda que mantiene con el Banco a través de una tarjeta de crédito, misma que se solicita a la jefa del Área de Recuperación de Incobrables atiende.

Ante ello el día 1 de Febrero, el Área adscrita a esta División le remite por medio de correo electrónico, el oficio DGC-ARI-0083-2019 que da respuesta al cliente de lo planteado en su nota, en la cual se le señala que el hecho que el Banco no pueda cobrar vía judicial la deuda, no implica que la misma extinga. Para el día 4 del mismo mes, de manera presencial el cliente entrega el Recurso de Revocatoria, en el insiste sobre la eliminación de la deuda y se le da respuesta por medio del DGC-0244-2019. **CUARTO:** Es pertinente para el Banco Popular, mantener la información de dicha operación/tarjeta de crédito [VALOR 2], como un dato con fines históricos y estadísticos. **QUINTO:** El Banco procedió a excluir de todas las bases para contacto de cobro telefónico tendientes a la recuperación de la operación/tarjeta



de crédito [VALOR 2], a nombre del señor [NOMBRE 1], cedula de identidad [VALOR 1]. **SEXTO:** Dicho cliente no se ve afectado en el sistema Bancario Nacional según se demuestra en reporte de consulta ante la SUGEF. Pero es una decisión administrativa y de negocio del Banco Popular el mantener el históricos de pagos de los clientes del banco, por tratarse de la administración de fondos públicos. (...)”.

Una vez vistos y analizados los argumentos de las partes y las pruebas que constan en autos, se observa que el presente caso refiere a la conservación de información respecto de una deuda, más allá del plazo del Derecho al Olvido. Al respecto el denunciado mediante oficio DGC-ARI-0083-2019, dio respuesta a la solicitud que el denunciante realizó ante dicha entidad “(...) En relación a este tema refiero al fallo en el caso tramitado bajo el número de expediente 12-009798-0007-CO, resolución número 2012014564 de las nueve horas y cinco minutos del 19 de octubre del 2012, en recurso de amparo interpuesto contra el Banco Popular Y De Desarrollo Comunal. En dicho fallo, nuestros magistrados al referirse al tema indicaron: (...) **III.-SOBRE LA LEGITIMIDAD DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS.** (...) («) **Al respecto, estima la Sala que el hecho de que el banco mantenga en sus bases de datos aquellas deudas “incobrables” no lesiona derechos fundamentales, toda vez que es una forma de prevención del riesgo en las operaciones bancarias, pues aun cuando la deuda no pueda cobrarse, ello no significa que la obligación haya desaparecido.** (...) Más adelante los magistrados razonan que: “c) **historial crediticio. Sobre el particular, considera este Tribunal que a la base de datos interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, mediante la cual el propio banco valora el historial crediticio de quienes han sido sus clientes- no se le aplica el denominado ³derecho al olvido’, porque constituye el mecanismo ideado por la autoridad recurrida, precisamente, para amparar las relaciones crediticias que pueda concertar.** (...)”.

Sobre el tema del derecho al olvido cabe mencionar que la Sala Constitucional señaló en el voto **078442019**, en recurso de amparo presentado contra el aquí denunciado lo siguiente: “**III.- SOBRE EL DERECHO AL OLVIDO.** Esta Sala, en la Sentencia N° 2006-1215 de las 15:47 horas de 7 de febrero de 2006, dispuso lo siguiente: “(...) Asociado al derecho anterior, esta Sala también ha desarrollado jurisprudencia sobre el derecho al olvido en materia civil. Al respecto 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. Mantener sine die información de esa naturaleza en las bases de datos tienen efectos gravemente perjudiciales en los derechos fundamentales de las personas, ya que conducen irremediablemente a una situación equivalente a la de la muerte civil, por la que se priva de derechos civiles, en virtud de la comisión de ciertos delitos, inhabilitando a las personas, en este caso, en forma perpetua, a obtener créditos, trabajo, alquilar bienes muebles o inmuebles y abrir cuentas corrientes, entre otros. La situación reviste gravedad equivalente o, acaso mayor, que la de una condenatoria penal, que desaparece de cualquier base de datos al término de diez años, o de las sentencias penales de sobreseimiento o absolutorias, que ni siquiera se pueden consignar en las bases



de datos. Por otra parte, en la Sentencia N° 2004-04626 de las 12:04 horas de 30 de abril de 2004, la Sala consideró que: “...dentro de un régimen democrático -como el nuestro- en el cual todo el ordenamiento jurídico debe ser aplicado en consonancia con los principios que informan esa forma de vida, la persona es el centro y razón de ser del sistema y sus derechos deben ser respetados por esa sola condición, independientemente de su origen étnico, género, nacionalidad, creencias, etc., sin discriminaciones contrarias a su dignidad, cualesquiera sean las circunstancias en que se encuentre o se haya encontrado en el pasado. De esa concepción ha surgido en doctrina el denominado ‘derecho al olvido’, principio a tenor del cual ciertas informaciones deben ser eliminadas de los archivos oficiales transcurrido un determinado lapso desde el momento en que acaeció el hecho a que se refieren, para evitar que el individuo quede prisionero de su pasado. En efecto, a juicio de esta Sala todo ser humano necesita que se le reconozca su capacidad para rectificar su vida, que es un ejercicio de la fuerza creadora de su libertad. Si al hecho negativo del error cometido se le agrega la imposibilidad de restauración y de una nueva creación, la vida de los seres humanos quedaría estancada y sin más posibilidades, en el momento de equivocarse...”.

Nótese como la misma Sala Constitucional señala la importancia del derecho al olvido en este voto reciente que data del presente año, cuyo plazo se fija en un máximo de 10 años, según lo que establece la Ley 8968 “Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales” y su reglamento, para que un dato personal pueda estar almacenado en un base de datos.

“ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información (...) 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.** (...)”

“Artículo 11. Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato.” (Resaltado y Subrayado en ambos textos no es del original)

En ese sentido el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección Séptima, señaló en su voto **084-2019**, de las 10:47 horas del 30 de agosto de 2019, lo siguiente: **“SOBRE LA LEGITIMACIÓN DEL BNCR PARA MANTENER EL RECORD CREDITICIO DE LOS CLIENTES Y LA IMPOSIBILIDAD DE MANTENERLOS AD PERPETUAM.** / La parte actora



alega en su demanda, que siendo una institución autónoma (artículo 189 de la Constitución Política) de derecho público (numerales 1 y 2 de la Ley N° 1644 “Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional”), se encuentra legitimada para mantener bases de datos codificadas de sus clientes, en la cuales se recolecte información del record crediticio de estos. Lo anterior, no se discute; sin embargo, al amparo de esa legitimación el BNCR pretende que se le autorice mantener dichas calificaciones crediticias de manera indefinida y perpetua, lo que es absolutamente improcedente desde ya se rechaza. / Para fundamentar su pretensión, el demandante arma (sic) que existe un derecho de conocer los antecedentes y así valorar el riesgo que se podría generar a partir de nuevas operaciones, no obstante, dicho derecho encuentra su límite en lo que se conoce como el derecho a la autodeterminación. (...) Al amparo de lo esbozado, existe también un derecho al olvido, que toda persona goza y cuyo origen tiene raigambre constitucional. (...) Conforme lo apuntado, es claro que las faltas civiles con más de diez años, tal y como lo reseña la PRODHAB, no pueden generar consecuencias de carácter perpetuo. Entenderlo de manera contraria estaría en contraposición de la letra y el espíritu del ordinal 40 de la Constitución Política, que indica: (Cita el voto No, N° 2017-10444 de las 9 horas 15 minutos del 7 de julio de 2017), haciendo referencia de otra de sus resoluciones, se refirió a la inconstitucionalidad de extender “ad perpetuam” cualquier pena o consecuencia: (Cita el voto No 08218-98 de las 16:00 horas del 18 de noviembre de 1998). (...) / Como se indicó, si bien es cierto la parte actora, como una entidad Bancaria, mantiene el derecho de conservar datos de sus clientes, este derecho no es irrestricto o perpetuo, tiene límites. (...). Es claro que si incluso las consecuencias de orden penal (con la gravedad de las conductas que las propician) está sujeta a un límite temporal con más razón lo deben estar las consecuencias de un incumplimiento contractual de carácter meramente patrimonial. 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 limite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticias. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró como 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 cuatro años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó de 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 le afecte indefinidamente en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.” (Sala Constitucional, voto N° 2011007937 de las 10 horas y 28 minutos del 17 de junio de 2011). / Así, previo a la entrada en vigor de la citada Ley N°8968 – que vino a zanjar el tema del plazo -, este tribunal considero en ocasiones que el plazo aplicable era el de cuatro años, que refiere el numeral 984 del Código de Comercio; y en otros el plazo de diez años: no obstante, nunca ha validado la conservación de datos en periodos que superen el plazo decenal. (...)” (Resaltado no es del original)



De lo expuesto anteriormente, es claro que los datos personales no podrán mantenerse por más de 10 años en una base de datos, no solamente porque así lo ha señalado la jurisprudencia, sino porque la Ley 8968 citada que creó la PRODHAB como órgano encargado de velar por el cumplimiento de dicha normativa, lo establece. Por otro lado, el Tribunal Contencioso Administrativo señala que en lo que refiere a incumplimiento crediticios el plazo máximo para conservar dicha información será de 4 años, los cuales se empezaran a computar desde la declaración de incobrable del crédito, o desde la cancelación efectiva luego de la finalización de un proceso cobratorio. Así las cosas, en el caso que nos ocupa, la información de la obligación crediticia que mantuvo el aquí denunciante con el denunciado, según consta en autos data como último movimiento del año 2008, y está declarada como incobrable desde ese año pues no se reporta otra fecha diferente, además el incumplimiento del crédito se elevó a sede judicial mediante un proceso cobratorio, el cual se dio por finalizado en el año 2014. Producto de lo anterior, es claro como el plazo del derecho al olvido sea el de 4 años que aplica a los incumplimientos crediticios o el de 10 años que regula la Ley 8968 indicada, han sido sobrepasados en el caso bajo análisis, siendo que por un lado la información de la deuda del último reporte data del año 2008, es decir corresponde aplicar lo que señala el artículo 6 inciso 1) de la Ley 8986 al indicar “(...) una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados (...)” y el numeral 11 del Reglamento a dicha ley citado supra. Por otro lado, el proceso de cobro judicial finalizó en el año 2014, lo que conlleva a lo indicado por la Sala Constitucional cuando manifestó “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 crediticias. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró como incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación luego de efectuado un proceso cobratorio.”. En razón de lo anterior y según lo que dicta la Ley 8968 y su Reglamento, existen razones suficientes para que sean suprimidos los datos personales del denunciante que correspondan a la obligación crediticia, pues ambos plazos referidos han sido cumplidos, por lo cual no hay justificación para mantener dicha información almacenada en una base de datos.

En otro orden de ideas y sin perjuicio de lo anterior, según lo manifestado por el denunciado en cuanto a que la entidad considera pertinente mantener la información de dicha operación, como un dato con fines históricos y estadísticos. La Ley 8968 indica, que los datos que se requieran mantener con dichos fines, es posible siempre y cuando sean desasociados los datos personales que identifiquen a la persona. Así también lo establece el artículo 8 de la ley de marras, que cita “**ARTÍCULO 8.- Excepciones a la autodeterminación informativa del ciudadano.** Los principios, los derechos y las garantías aquí establecidos podrán ser limitados de manera justa, razonable y acorde con el principio de transparencia administrativa, cuando se persigan los siguientes fines: (...) **d) El funcionamiento de bases de datos que se utilicen con fines estadísticos, históricos o de investigación científica, cuando no exista riesgo de que las personas sean identificadas.** (...)”. Por lo cual, si la entidad denunciada mantiene una base de datos con dicha finalidad histórica y estadística, según la normativa la misma está contemplada dentro



de las excepciones, siempre y cuando se respete el Derecho de Autodeterminación Informativa del denunciante y se suprima cualquier dato que permita identificar al titular con la obligación crediticia, caso contrario se estaría transgrediendo este derecho y la normativa al respecto.

Así las cosas, siendo que, en el presente Procedimiento de Protección de Derechos, se observa que lo solicitado por el denunciante si tiene asidero legal, por haberse cumplido el plazo que establece el derecho al olvido, tanto para el incumplimiento crediticio, como para el almacenamiento de datos personales, es que se declara con lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos y se ordena al Banco Popular y de Desarrollo Comunal suprimir los datos personales del señor **[NOMBRE 1]** relacionados con la operación / tarjeta de crédito **[VALOR 2]**.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6 inciso 1), 8, 16, de la Ley N° **8968**, y los artículos 11, 12, 58, y concordantes del Reglamento N° **37554-JP** a dicha Ley:

1. Se declara **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.
2. Se ordena al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, suprimir los datos personales del señor **[NOMBRE 1]**, en los términos indicados.
3. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá 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