



**EXPEDIENTE: 219-11-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 232-2020**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:00 horas del 06 de abril de 2020.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 05 de noviembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra la SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF), cuya pretensión es: “Que se libere mi estatus crediticio.” (Visible a folios del 01 al 14 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N°045-2020, de las 08:00 horas del 22 de enero de 2020, se realizó una prevención a la denunciante. (Visible a folios del 15 al 16 del Expediente Administrativo)
3. Que mediante documento presentado el día 18 de febrero de los corrientes la denunciante presentó la contestación a la prevención realizada. (Visible a folios 21 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante resolución N° 070-2020, de las 08:56 horas del 21 de febrero de 2020, se declara la Admisibilidad del procedimiento interpuesto por **[NOMBRE 1]** y a su vez se ordena el Traslado de Cargos a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). (Visible de folio 22 al 24 del Expediente Administrativo)
5. Que mediante documento remitido al correo electrónico oficial de la PRODHAB el día 03 de marzo de 2020, la entidad denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma. (Visible a folios 27 al 49 del Expediente Administrativo)
6. 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 05 de noviembre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL**



**DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)**, cuya pretensión es: *“Que se libere mi estatus crediticio.”* (Visible a folios del 01 al 14 del Expediente Administrativo).

2. Que la denunciante mantiene una relación crediticia con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con el Banco Nacional de Costa Rica, las cuales se encuentran vigentes y al día. (Visible del folio 09, 10, 12 y 13 del Expediente Administrativo)
3. Que ambas operaciones tuvieron un atraso en algún momento de la relación crediticia, según manifiesta la denunciante, en documento aportado como prueba. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Para la resolución del presente caso, se tiene como tales:

1. Que los datos de comportamiento crediticio de las obligaciones que mantiene la denunciante con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con el Banco Nacional de Costa Rica, incumplan con la normativa costarricense, para que sean eliminados.

**III. SOBRE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA:** Manifiesta el denunciado que *“(...) De la literalidad del mismo reglamento se extrae que la Prodhab tiene competencia “para regular y fiscalizar la protección de los derechos y garantías cubiertos bajo la Ley N° 8968 y ejercer todas las acciones que se conceden al efecto, sobre dichas bases de datos, sin embargo, ello no permite obviar lo establecido en el artículo 132, 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley N° 7558 y el Reglamento del Centro de Información Crediticia, Acuerdo SUGEF 7-06. Como parte integral de esta normativa especial, el artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica n°7558, establece la prohibición para revelar la información que sirve de prueba a la Superintendencia, al respecto la norma de cita establece: Artículo 132.- Prohibición. Queda prohibido al Superintendente, al Intendente, a los miembros del Consejo Directivo, a los empleados, asesores y a cualquier otra persona, física o jurídica, que preste servicios a la Superintendencia en la regularización o fiscalización de las entidades financieras, dar a conocer información relacionada con los documentos, informes u operaciones de las entidades fiscalizadas. La violación de esta prohibición será sancionada según lo dispuesto en el artículo 203 del Código Penal. Tratándose de funcionarios de la Superintendencia*



*constituirá, además, falta grave para efectos laborales. Se exceptúan de la prohibición anterior: a) La información que la Superintendencia deba brindar al público en los casos y conforme a los procedimientos expresamente previstos en esta ley. b) La información requerida por orden de autoridad judicial competente. c) La información solicitada por la Junta Directiva del Banco Central, por acuerdo de por lo menos cinco de sus miembros, en virtud de ser necesaria para el ejercicio de las funciones legales propias de ese órgano. En estos casos, los miembros de la Junta Directiva y demás funcionarios del Banco Central estarán sujetos a la prohibición indicada en el párrafo primero de este artículo. d) La información de interés público, calificada como tal por acuerdo unánime del Consejo Directivo. e) La información que requiera la Contraloría General de la República en ejercicio de sus atribuciones. f) La información que requiera el Instituto Costarricense sobre Drogas en ejercicio de sus atribuciones para combatir la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo. g) La información que requiera la Coprocom en ejercicio de sus atribuciones y para aquellos trámites relacionados estrictamente con los procesos de concentración que requieran autorización. Salvo en los casos que esta ley establece, ningún funcionario de la Superintendencia o miembro del Consejo Directivo podrá hacer público su criterio acerca de la situación financiera de las entidades fiscalizadas. Sin perjuicio de las sanciones aplicables, el Superintendente deberá informar al público, por los medios y en la forma que estime pertinentes, sobre cualquier persona, física o jurídica, nacional o extranjera, que realice actividades de intermediación financiera en el país sin estar autorizada de conformidad con esta ley.*

**Considerando que la información que se encuentra en las bases de datos de la Superintendencia, no puede ser puesta en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos, ya que dicha información es la que sirve de prueba útil y pertinente en su defensa, mi representada se encuentra en estado de indefensión** y en consecuencia cualquier resolución en su contra tendría vicios de nulidad por faltas al debido proceso y al derecho de defensa establecidos en la Constitución Política y ampliamente reconocidos en la jurisprudencia de la Sala Constitucional. (...)” (Subrayado y resaltado no es del original).

Al respecto debe observarse que la Ley N° 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, emitida el 07 de julio de 2011, y publicada en el Diario Oficial la Gaceta el 05 de setiembre de 2011, es norma posterior y especial, que regula el ámbito de la Protección de Datos



Personales, en relación a la citada Ley N° 7558, de tres de noviembre de mil novecientos noventa y cinco. Asimismo, el artículo 16 de la Ley N° 8968, establece las atribuciones de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, dentro las cuales pueden citarse: “(...) **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. (...)”.* Consecuentemente es necesario hacer ver al denunciado, que con posterioridad a la Ley N° 7558, el legislador crea un órgano estatal con competencias suficientes para regular y fiscalizar el tratamiento de Datos Personales a través de bases de datos de entidades públicas y privadas. Ello, además, siguiendo el precepto establecido en el artículo 2 de la Ley N° 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 N° 8968, y así lo regula el artículo 25 de dicho cuerpo normativo que señala en su párrafo segundo “(...) *En cualquier momento, la Prodhab podrá ordenar a la persona denunciada la presentación de la información necesaria. Asimismo, podrá efectuar inspecciones in situ en sus archivos o bases de datos. (...)”.* Es claro que los legisladores en el año 1995, al momento de aprobar la Ley Orgánica del Banco



Central, no podían prever las condiciones que viene a regular la Ley N° 8968, en torno a los datos personales y que la misma contemplaría los datos de comportamiento crediticio dentro de su ámbito de protección. En ese sentido debe interpretarse el artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, a efecto de que los deberes impuestos respecto de la autoridad judicial, también se extiendan a la autoridad administrativa competente, sea la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, la cual tiene la facultad de conocer los reclamos de las personas sobre sus datos personales y por ende solicitar aquella información que sea necesaria para resolver los Procedimientos de Protección de Derechos, que se tramitan. Además, ha sido la misma Sala Constitucional la que desde vieja data ha indicado a las personas que presentan recursos de amparo en torno al uso inadecuado de sus datos personales, que es la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes conocida como PRODHAB, la que ostenta la competencia sobre la regulación del tratamiento de datos personales y así lo señala en varios de sus votos, de la siguiente manera “**II.- ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES (PRODHAB):** (...) Desde su creación, la Sala Constitucional ha utilizado amplios criterios de admisibilidad ante la ausencia de remedios procesales céleres y expeditos para tutelar situaciones jurídicas sustanciales, como es el caso de la protección del derecho a la autodeterminación informativa. Así, en múltiples oportunidades, este Tribunal Constitucional admitió y acogió recursos de amparo en los que se constató una afectación a ese derecho con motivo de los datos personales recogidos en bases de datos automatizadas de organismos públicos o privados y el uso dado a esa información. No obstante, ante la promulgación de la Ley N° 8968 de 7 de julio de 2011, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, publicada en La Gaceta No. 170 de 05 de setiembre de 2011 y su reglamento, Decreto Ejecutivo No. 37554 de 30 de octubre de 2012, publicado en La Gaceta No. 45 de 05 de marzo de 2013, se creó un órgano especializado, adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, denominado Agencia de Protección de Datos de los Habitantes —con personalidad jurídica instrumental propia— a la que, entre otras funciones, conforme el artículo 16 de la citada ley, le corresponde “Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.” (inciso e); “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” (inciso f) e “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.” (Inciso g). Asimismo, en el artículo 58 del Reglamento, se estableció un procedimiento tendiente a verificar si una base de datos, está siendo utilizada o no conforme a la Ley y al reglamento, el cual sería tramitado en la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (...) esta Sala, bajo una mejor ponderación estima que ahora los habitantes cuentan con un mecanismo célere, oportuno y especializado para garantizar su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividades privadas 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 (ver artículo 1 de la ley No. 8968). (...)*” (Voto 2013-015183 Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia). En adición a lo anterior, debe observarse que la denuncia que su legitimación pasiva, o bien, la incompetencia que pudiera alegarse frente a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, no puede alegarse sobre las bases de un impedimento legal para entregar información que sirva de prueba en el Procedimiento de Protección de Derechos que tramita esta Agencia, pues ello no es una condición objetiva de la PRODHAB, o bien, referida a la causa, objeto o partes del procedimiento. Además, tal y como se pudo observar los incisos c), y e) del artículo 16 y el 25 de la Ley 8968, introducen las competencias necesarias otorgadas a efecto de, entre otras actividades, resolver los procedimientos referidos y solicitar la información necesaria para el análisis de la situación denunciada. Ello con las facultades suficientes para lograr el eventual agotamiento de la vía administrativa, y, por tanto, con potestades claramente compatibles en este estricto marco, a las detentadas por la jurisdicción ordinaria. De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes tiene la competencia necesaria y por ende la potestad de conocer cualquier información que mantenga el denunciado en sus bases de datos, y que la misma sea necesaria para resolver la situación denunciada. En el caso que nos ocupa en torno a la denuncia interpuesta contra la SUGEF, los autos del expediente permiten realizar el análisis adecuado y emitir una resolución final al respecto. No obstante, para futuras situaciones como la acontecida, debe tenerse claro el denunciado que esta Agencia, requerirá lo necesario en torno a la información que consta en sus bases de datos, tal y como la establece la normativa especial



de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968. En razón de lo anterior se rechaza la falta de legitimación pasiva alegada por el denunciado.

**IV. SOBRE EL FONDO:** Señala la denunciante que *“Yo solicite a superintendencia (sic) levantarme los gravámenes, ya que no tengo ninguna cuenta pendiente.”*. Una vez vistos y analizados los argumentos de las partes y las pruebas que consta en autos, se observa que el presente caso refiere al plazo de permanencia de datos de comportamiento crediticio, referente a dos obligaciones crediticias que mantiene la denunciante con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con el Banco Nacional de Costa Rica. Dichas obligaciones tuvieron un atraso en el cumplimiento de las mismas, según lo manifiesta la propia denunciante, en un escrito dirigido a la Sala Constitucional titulado como Recurso de Amparo, y que fue aportado como prueba por la señora **[NOMBRE 1]**, quien además señala que dichas operaciones se encuentran al día. También la denunciante aporta como prueba dos documentos emitidos por ambas entidades financieras, con las cuales tiene relación comercial (visibles a folio 09 y 10) y se logra verificar que las obligaciones en cuestión se encuentran vigentes al momento en que se presentó la denuncia ante esta instancia. En ese sentido es necesario hacer ver a la denunciante que los datos de comportamiento crediticio revisten una particular importancia en lo que refiere al Sistema Financiero Nacional, como lo ha señalado la Sala Constitucional en varias ocasiones, indicando lo siguiente *“(…) 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. (...) 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. (...) 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. (...)*” (Sentencia 00205-2006, de las

12:20 minutos del 17 de febrero de 2006). (Resaltado no es del original) Además, en lo que respecta al tratamiento de datos personales de comportamiento crediticio existe un derecho que se denomina el derecho al olvido, el cual establece un plazo máximo de 4 años para que dicha información pueda permanecer en una base de datos. Sobre este particular la Sala Constitucional señaló en la resolución 2011-07937: **“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 cuatro 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 razón de lo anterior, los datos de comportamiento crediticio deben cumplir con el plazo máximo establecido, por el cual pueden ser legítimamente almacenados en una base de datos, y en el caso que nos ocupa las obligaciones que mantiene la denunciante con las entidades financieras citadas supra, se encuentran vigentes en la actualidad, y según lo manifestado por la propia denunciante, las mismas tuvieron un atraso en su cumplimiento. Esta situación generó los datos de comportamiento crediticio que





hoy solicita la denunciante se supriman, en razón de que sus deudas ya están al día. No obstante, según lo expuesto supra, dichos datos pueden permanecer en los registros de la SUGEF, hasta por 4 años después de cancelada la obligación con cada entidad financiera.

Así las cosas, siendo que, en el presente Procedimiento de Protección de Derechos, se observa que lo solicitado por la denunciante no tiene asidero legal, al tratarse de datos personales de comportamiento crediticio que cumplen con el principio de calidad de la información y que no han sobrepasado el plazo máximo de 4 años para que se decrete el derecho al olvido, lo procedente es declarar sin lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos, incoado por la señora **[NOMBRE 1]** contra la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 9, 16, de la Ley N° **8968**, y los artículos 12, 58, y concordantes del Reglamento N° **37554-JP** a dicha Ley:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)**.
2. 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**