



EXPEDIENTE: 194-11-2020-DEN

RESOLUCION N° 004-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 09:00 horas del 14 de enero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDISERVER S.A.** –

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 04 de noviembre de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDISERVER S.A.** cuya pretensión es: “*Solicito se le indique a la administración de la base de datos Crediserver S.A. proceda al bloqueo o supresión (sic) de los datos que almacenan de mi persona*”. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°042-2021 de las 09:00 horas del 03 de febrero de 2021, se declara admisible y se ordena el traslado de cargos a **CREDISERVER S.A.** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime 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. (visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 09 de marzo de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de representante legal de Crediserver, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°042-2021 supra citada. (Visible a folios 14 al 22 del Expediente Administrativo).
- 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 los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 04 de noviembre de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDISERVER S.A.** cuya pretensión es: “*Solicito se le indique a la administración de la base de datos Crediserver S.A. proceda al bloqueo o supresión (sic) de los datos que almacenan de mi persona*”. (Visible a folios 01 al 10 del expediente administrativo).
- 2- Que en fecha 29 de octubre de 2020, el señor [NOMBRE 1] remitió a Crediserver S.A. una solicitud de eliminación de sus datos personales de la base de datos del denunciado. (Visible a folio 05 vuelto del expediente administrativo).
- 3- Que en fecha 03 de noviembre de 2020, Crediserver S.A. informa al denunciante que han procedido con la eliminación de los datos personales del mismo, excepto los datos correspondientes a cuentas en mora y un expediente judicial en estado terminado. (Visible a folio 04 del expediente administrativo).
- 4- Que el señor [NOMBRE 1] posee tres cuentas en cobro judicial, de las cuales una se encuentra en estado de terminado y dos en estado de trámite. (Visible a folio 21 del expediente administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Siendo que se carece de sustento probatorio, se tiene como hecho no probado:

1- Que Crediserver cuente con el consentimiento informado del señor [NOMBRE 1].

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que ha remitido a Crediserver S.A. una solicitud de eliminación de todos sus datos personales almacenados en su base de datos, los cuales le contestan que se procede a lo solicitado, pero que mantendrán ciertos datos por no estar “prescritos”, los cuales a su consideración “(...) *desea mantenerlos a la luz publica (sic) violentando mi privacidad (...)*”, indica que ha realizado esta solicitud a diversas bases de datos y todas le han resuelto de conformidad, por lo que solicita que se resuelva conforme a derecho ya que considera que sus datos están siendo vulnerados. Por su parte indica Crediserver S.A. que, en el plazo conferido para proceder con la solicitud del señor [NOMBRE 1], han suprimido todos los datos personales del mismo exceptuando los datos crediticios, esto fundamentándose en que los mismos no han cumplido el plazo del derecho al olvido, esto de conformidad con lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley N°8968, dicho plazo es de 10 años, salvo disposición en contrario. Manifiestan en primer término para este caso que cuentan con información de tres procesos judiciales, de los cuales uno se encuentra en estado de terminado y dos en estado de trámite, en cuanto a las referencias crediticias que mantienen del mismo indican “(...) *en cuanto a las referencias crediticias que se mantienen, cabe indicar que CREDISERVER S.A. cuenta con un contrato con cada uno de sus clientes en este caso con MULTICREDITOS, ICE, GOLLO y EFECTIVO YA, quienes son las responsables de reportar a nuestra base de datos la información pertinente en cuanto a las cuentas en atraso o morosidad, así como el cambio a cuenta cancelada u otro status que modifique la misma. (...)*”, continúan indicando que: “(...) *la información que se encuentra en nuestra plataforma es únicamente la mencionada en cuanto a los procesos judiciales indicados en el punto segundo, y que se ha mantenido actualizada hasta la fecha de manera mensual la cual aún no ha cumplido con el plazo del derecho al olvido para la eliminación de la misma (...)*”. Analizados los argumentos de ambas partes, se tiene en primera instancia que el artículo 5 apartado 2 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, establece que: “Quien recopile datos personales **deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico electrónico**, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo” (resaltado no es del original). Sin embargo, la parte denunciada indica que no requiere tal consentimiento ya que alega verse en una excepción por tratarse de datos de carácter crediticio. Sin embargo, debe dejarse claro que los datos de comportamiento crediticio tienen una regulación especial, y así lo dejó plasmado el legislador, ya que incluso los mismos tienen una definición especial y particular en la ley precitada: **ARTÍCULO 9.- Categorías particulares de los datos:** *Además de las reglas generales establecidas en esta ley, para el tratamiento de los datos personales, las categorías particulares de los datos que se mencionarán, se regirán por las siguientes disposiciones: (...)* **4.- Datos referentes al comportamiento crediticio:** *Los datos referentes al comportamiento crediticio se regirán por las normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, de modo que permitan garantizar un grado de riesgo aceptable por parte de las entidades financieras, sin impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa ni exceder los límites de esta ley.* Sobre este particular, la Sala Constitucional, se ha manifestado en repetidas ocasiones, indicando que: **SOBRE LA LEGITIMIDAD DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS.** *Este Tribunal se ha*



pronunciado sobre la legitimidad del uso de información crediticia para la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Sobre el tratamiento de los datos personales, la Sala considera que existe una categoría de datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público. Estos son aquellos que se refieren al comportamiento crediticio de las personas y, si bien se ha reconocido que no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio. Bajo esa inteligencia, este Tribunal ha considerado que 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 alguna de su información crediticia, como una forma de mitigar 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. (...). En efecto, esta Sala ha considerado válido que en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se sistematice y transfiera la información crediticia, como una forma de disminuir el riesgo, pues los datos de esta naturaleza son de interés público, ya que, al disminuirse el riesgo, disminuye también el costo del crédito, en beneficio de las personas. (...)'

Resolución N°2008006328. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. S.J., a las doce horas y cincuenta minutos del dieciocho de abril del dos mil ocho. Esta Agencia coincide plenamente con este criterio, por cuanto, como ya se indicó la norma es clara en señalar que los datos de comportamiento crediticio, son aquellos referidos al comportamiento de pago de los usuarios del sistema financiero nacional, entendido éste como aquellas entidades que son reguladas por la autoridad correspondiente, es decir, la Superintendencia de Entidades Financieras SUGEF. Cualquier otro dato que no calce dentro de este concepto, debe entenderse como un dato personal puro y simple, y al cual se aplica toda la demás normativa que los regula. Para el caso en estudio, se tiene que ninguna de las empresas que registra deudas con el aquí denunciante, forma parte de ese sistema dicho. En este contexto, el tratamiento de datos personales que realice la empresa denunciada, y que no encajen dentro de la definición indicada, debe de realizarse en total apego a los principios establecidos en la Ley No 8968 de repetida cita: **“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 obligada 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.” (resaltado no es del original). Es claro que los datos recolectados en el contexto de un proceso judicial no tienen como finalidad la comercialización hacia terceros. Por lo tanto, no lleva razón la parte denunciada en su argumentación para negarse a eliminar los datos solicitados por el denunciante. Consecuentemente, resulta irrelevante entrar a discutir el plazo exacto en el que opera el derecho al olvido en este caso ya que, al tratarse de información tomada de fuentes de acceso público sin tener el consentimiento informado del titular de la información, no se justifica que esta sea transferida a una base de datos dedicada a lucrar con la comercialización de esta información sin el debido consentimiento, y mucho menos, la negativa de la base de datos de proceder a la eliminación de los mismo, solicitada por el denunciante, en ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, alegando que se trata de datos de comportamiento crediticio. Así las cosas, y al no haber una norma habilitante para este tratamiento, ni consentimiento del titular, las acciones del denunciado resultan en un quebranto a las normas y principios consagrados en la Ley de marras, al negarse a la eliminación de dicha información de su base de datos ante la solicitud inequívoca de la titular, siendo lo procedente en este caso, declarar con lugar la denuncia, y ordenar a **CREDISERVER S.A.** la eliminación de la información del denunciante, en los términos que éste así lo haya solicitado. Además, en ejercicio de las competencias otorgadas por la ley No. 8968, se ordena de oficio a Crediserver, presentar ante esta Agencia los protocolos mínimos de actuación, regulados tanto en la ley 8968 como en su reglamento, acompañado de la evidencia necesaria para verificar que en su base de datos, solamente se da tratamiento a los datos personales que cumplan con los principios indicados en el artículo 6 precitado. Finalmente, siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada incurrió en una o varias de las faltas señaladas en el traslado de cargos, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de la Ley No. 8968, para lo correspondiente.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta contra **CREDISERVER S.A.**, y se le ordena la supresión de la información de [NOMBRE 1] de su base de datos, en los términos solicitados por el titular. Lo anterior en un **plazo de 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a esta Agencia como al denunciante.
2. **DE OFICIO**, se ordena a Crediserver, presentar ante esta Agencia los protocolos mínimos de actuación, regulados tanto en la ley 8968 como en su reglamento, acompañado de la evidencia necesaria para verificar que, en su base de datos, solamente se da tratamiento a los datos personales que cumplan



con los principios indicados en el artículo 6 de la ley No. 8968, y demás normativa relacionada; para lo cual se otorga un plazo de **10 días hábiles**

3. Siendo que existen elementos suficientes para presumir que la empresa denunciada ha incurrido en una o varias de las faltas señaladas en la ley No. 8968, y de conformidad con el artículo 27 de dicho cuerpo legal, se ordena la apertura del procedimiento ordinario, para lo correspondiente.

4. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles**.

5. Todos los plazos indicados en la presente resolución, rigen a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

Alm