



**EXPEDIENTE: 195-09-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 054-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 14:00 horas del 01 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL** y la **LICENCIADA [NOMBRE 2]**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado a esta Agencia en fecha 09 de setiembre de 2022, [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL (en adelante BPDC)** y la **LICENCIADA [NOMBRE 2]** cuya pretensión es: “(...) acudo a ustedes para solicitarles su intervención para que se ordene al Banco Popular y de Desarrollo Comunal proceder a la eliminación de la operación de crédito [NÚMERO 1] de mi historial crediticio que aparece en la base de datos que administra el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), datos que solo pueden ser modificados por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y de paso también ordenen a quien corresponda la eliminación de esa información de las bases de datos en poder de las llamadas “protectoras de crédito”.” (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **005-2022**, de las 08:00 horas del 10 de enero de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos que se les atribuyen y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se les notificó a ambos denunciados en fecha 18 de enero de 2022. (visible a folios 21, 23 y 24 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 21 de enero de 2022, la señora [NOMBRE 3], en su condición de apoderada especial administrativa del BPDC, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°**005-2022** supra citada. (Visible a folios 29 al 96 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia en fecha 21 de enero de 2022, la señora [NOMBRE 2], contesta a título personal, el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°**005-2022** supra citada. (Visible a folios 54 al 96 del Expediente Administrativo).
- 5- 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 presentado a esta Agencia en fecha 09 de setiembre de 2022, [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL (en**



**adelante BPDC) y la LICENCIADA [NOMBRE 2]** cuya pretensión es: “(...) *acudo a ustedes para solicitarles su intervención para que se ordene al Banco Popular y de Desarrollo Comunal proceder a la eliminación de la operación de crédito [NÚMERO 1] de mi historial crediticio que aparece en la base de datos que administra el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), datos que solo pueden ser modificados por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y de paso también ordenen a quien corresponda la eliminación de esa información de las bases de datos en poder de las llamadas “protectoras de crédito”.*” (Visible a folios 01 al 20 del Expediente Administrativo).

**2-** Que la operación de crédito [NÚMERO 1] del BPDC, se encuentra a nombre de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folios 32, 36 y 81 del Expediente Administrativo).

**3-** Que la operación de crédito [NÚMERO 1] se encuentra en mora desde el año 2019. (Visible a folio 39 del Expediente Administrativo).

**4-** Que no se ha realizado la novación de deudor por parte del nuevo comprador ante el BPDC. (Visible a folios 73 y 74 del Expediente Administrativo).

**5-** Que no se realizó la novación de deudor dentro de la operación de crédito [NÚMERO 1]. (Visible a folio 73 y 74 del Expediente Administrativo).

**6-** Que la operación crediticia [NÚMERO 1], se encuentra en cobro judicial. (Visible a folio 81 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de interés en el presente procedimiento.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica la denunciante en su escrito que en fecha 12 de julio de 2013, se constituyó deudora de la operación de crédito [NÚMERO 1] del BPDC, el mismo respaldado mediante hipoteca en segundo grado sobre la propiedad folio real [NÚMERO 2], cuyo propietario era el señor [NOMBRE 3]. Además, que a inicios del año 2016 el señor [NOMBRE 3] le indica que vendió su propiedad al señor [NOMBRE 4], quien se haría cargo de cancelar al BPDC las cuotas de la operación a su nombre, hasta la cancelación total de la misma, hecho que consta en la escritura pública de compraventa. Manifiesta la señora [NOMBRE 1] que no pudo oponerse a la venta puesto que la misma ya se había realizado y se trataba de una propiedad que no le pertenecía. Manifiesta la denunciante que al momento de la venta mantenía al día el pago de las mensualidades de la operación crediticia. Señala que, en la escritura de compraventa el comprador acepta los gravámenes hipotecarios que pesan sobre la propiedad, y en la misma escritura consta que la señora [NOMBRE 1] mantenía al día la mencionada operación crediticia y que el nuevo propietario se comprometía a realizar los respectivos pagos mensuales al BPDC hasta su cancelación. Expone que el 24 de agosto de 2021, ha enviado una nota a la señora [NOMBRE 2], quien es jefa del Área de Cobro Judicial del BPDC, donde le solicita a la misma informar a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), que realizara la eliminación de la operación de crédito dentro del Centro de Información Crediticia (en adelante CIC) y se recalculara su nivel de comportamiento histórico de pago, ya que está siendo afectada por esta situación, ya que ninguna empresa comercial o telefónica le permite ser su cliente por estar “manchada”. Indica, además, que la operación crediticia entro en irregularidad de pago desde el año 2019, y ella no es



responsable de la mencionada operación desde que se realizó la compraventa, conforme lo acordado en escritura pública entre vendedor y comprador, lo cual indica siempre ha conocido el BPDC ya que anteriormente el Banco ha realizado arreglos de pago con el señor [NOMBRE 4] de la propiedad hipotecada, por lo que a su parecer queda demostrado que el BPDC aceptó de forma tácita como su cliente al nuevo dueño; y finalmente indica que, al no haber recibido una respuesta a su solicitud realizada a la Licenciada [NOMBRE 2], acude a esta instancia a solicitar la intervención dentro de este asunto. Por su parte, el BPDC, manifiesta en su informe, que rechaza en todos sus extremos los hechos denunciados, e indica que mediante la escritura número 2, autorizada por la notaria pública [NOMBRE 5], en fecha 12 de julio de 2013, la señora [NOMBRE 1], se constituyó como deudora del BPDC, con garantía hipotecaria a favor del Banco sobre la finca [NÚMERO 2], cuyo propietario registral era el señor [NOMBRE 3], quien expresamente aceptó el gravamen hipotecario, posteriormente mediante escritura número 46, autorizada por los notarios públicos [NOMBRE 6] y [NOMBRE 7], en fecha 10 de febrero de 2016, el señor [NOMBRE 3] le vende a [NOMBRE 8], representada por el señor [NOMBRE 4], la finca [NÚMERO 2], cuya venta se realizó con aceptación de los gravámenes hipotecarios que pesaban sobre la misma en ese momento, dicha escritura fue aportada por la parte denunciante, donde se indica textualmente: *“(...)Que la venta se realiza libre de anotaciones y con los gravámenes hipotecarios que se indican: a) Hipoteca de primer grado, inscrita al tomo dos mil once, asiento diez mil seiscientos noventa y no, consecutivo [NÚMERO 2], acreedor Banco Popular y de Desarrollo Comunal, deudos [NOMBRE 3], b) Hipoteca en segundo grado inscrita al tomo [NÚMERO 3], acreedor Banco Popular y de Desarrollo Comunal, deudor [NOMBRE 4], ambos créditos se encuentran al día en sus pagos y el respectivo saldo de ambos créditos es conocido y aceptado por el comprador **quien se compromete a realizar los pagos mensuales respectivos hasta su cancelación final** ya sea en el plazo de vencimiento de ambas operaciones o anticipadamente según lo determine el comprador (...).”* (Resaltado no es del original). Además, manifiesta el denunciado que difiera de la interpretación que hace la señora [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia, ya que si bien es cierto la sociedad compradora mediante su representado se comprometió a realizar los pagos mensuales hasta la cancelación de la deuda, lo cual únicamente implica para el Banco que recibiría de un tercero el pago correspondiente, el compromiso señalado en la escritura no libera a los deudores de su obligación crediticia, ya que para que se diera la extinción de la deuda sería solamente mediante el pago total de la deuda o bien mediante la novación de deudor, figura mediante la cual el acreedor libera al deudor de su obligación por haber sustituido el primero. Manifiesta que el acto de novación no fue incluido dentro de la escritura referida, además indica que este trámite de novación debe ser autorizado por el Banco, por lo que la señora [NOMBRE 1] mantiene a la fecha su condición de deudora del citado crédito, esto independientemente de quien sea el propietario registral del bien en garantía. En cuanto a la aceptación tácita del señor [NOMBRE 4] como nuevo deudor, se tiene que de conformidad con la normativa interna del BPDC los arreglos de pago pueden ser formalizados por el deudor, codeudor, fiador, o un tercero interesado, entendiéndose el mismo como una persona que posee un interés genuino en seguir pagando la deuda de manera temporal o permanente, por lo tanto si una persona cumple con los requisitos establecidos por el Banco, puede



formalizar arreglos de pago, sin que los mismos eximan al deudor de su responsabilidad y obligaciones legales y crediticias con el acreedor. Manifiesta que dentro de las bases de datos del BPDC, la operación número 0970120037085 se encuentra a nombre de la señora [NOMBRE 1] y en estado de cobro judicial, a la espera de la firmeza por parte del Juzgado correspondiente. Finalmente manifiesta el BPDC que, se puede apreciar que el Banco no ha incurrido en ninguna violación a la Ley No. 8968 y su Reglamento, ya que han actuado de forma diligente y conforme a la normativa aplicable, por lo que solicita se declare sin lugar la presente denuncia. Por su parte expone la señora [NOMBRE 2] que; es cierto que el día 12 de julio de 2013 se formalizó un crédito bajo el número de operación 0970120037085, donde la señora [NOMBRE 1] se constituye como deudora ante el BPDC, y que no le consta lo señalado en la escritura de compraventa del bien dado en garantía, esto por cuando el BPDC no fue parte de los acuerdos plasmados, ya que el acto de compraventa es un hecho privado entre el propietario registral y el comprador, sin participación del acreedor, sin embargo que existe una diferencia entre aceptar los gravámenes y realizar un compromiso de pago, a la figura de novación de deudor, donde era necesaria la participación del Banco, ya que el compromiso adquirido por el nuevo dueño del bien dado en garantía fue solamente entre los comparecientes en el acto, y que el incumplimiento del mismo se debe solventar en otra vía, ya que el Banco no tiene responsabilidad alguna por el mencionado incumplimiento, expone que mientras no se haya efectuado una novación del deudor, la señora [NOMBRE 1] seguirá como responsable de la obligación contraída con el BPDC. Siendo que la operación de crédito no está cancelada y no consta que se haya ejecutado la novación de deudor, es su responsabilidad ejecutar los reportes de estado de las operaciones a SUGEF de forma mensual. Reitera que, el compromiso de una tercera persona de ejecutar los pagos mensuales dentro de la escritura pública no puede compararse con la figura de la novación de deudor, que a su parecer es lo que se debió hacer. Señala que lo solicitado por la señora [NOMBRE 1] no es procedente, por cuanto ella sigue siendo la obligada ante el Banco y, por ende, responsable de mantener al día la obligación crediticia, al margen de los acuerdos adoptados en la escritura de venta de la propiedad y del compromiso del comprador. Señala que, para que se dé una novación de deudor, debe el nuevo propietario cumplir con todos los requisitos establecidos en la normativa que rige en la materia de crédito tanto interna como externa a las instituciones financieras supervisadas por SUGEF. Por último, expresa que, siendo que el trámite de novación no se realizó y se mantiene como deudora a la señora [NOMBRE 1], no es posible modificar el historial crediticio de la misma. Con respecto al tema de la novación de deudor, señala Brenes Córdoba que para que la misma exista es indispensable que *"(...) cambie el objeto, cambie la causa de la obligación, **o que un nuevo deudor venga a reemplazar por completo al anterior obligado**"* (BRENES CORDOBA, Alberto, op., cit., página 168) (Resaltado no es del original). Señala el Código Civil en su artículo 814 que la novación se efectúa cuando: *"ARTÍCULO 814.- La novación se efectúa: 1º.- Cuando, por cambio de objeto, o por cambio de causa, se contrae una nueva deuda en sustitución de la antigua, que queda extinguida. 2º.- **Cuando el acreedor libra de su obligación al deudor, admitiendo un nuevo deudor en reemplazo del primero.**"* (Resaltado no es del original), y el artículo 815 del mismo cuerpo normativo indica: *"ARTÍCULO 815.- La novación **no se presume**; es preciso que la voluntad de hacerla resulte*



claramente de los términos del nuevo contrato, o de los hechos acaecidos entre las partes.” (Resaltado no es del original). Por su parte, la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, señala, en lo que interesa: “**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.*” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley No 8968 señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 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, actualizada, 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.*” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Por otra parte, y de importancia para la presente resolución, véase lo regulado en la misma ley, en cuanto al principio de calidad de la información: “**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 obligado 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 rectificados. 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 rectificados, 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). Se tiene entonces, que, de conformidad con las normas señaladas, y la prueba aportada a los autos, efectivamente, nunca se dio la novación del deudor, por lo tanto, el nuevo dueño del bien dado en garantía no puede ser legalmente reconocido por el BPDC como deudor frente a la obligación de la señora [NOMBRE 1]. Habiéndose entonces demostrado que la aquí denunciante efectivamente es la titular de la deuda objeto de reporte a SUGEF, es decir en términos de la Ley No. 8968, del tratamiento de los datos personales de la denunciante, no se configura un tratamiento ilegítimo por parte del Banco denunciado. Es claro entonces que los datos personales de la denunciante cumplen a cabalidad con el Principio de Calidad de la Información, por cuanto los mismos son, según la prueba aportada, actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el cual fueron recabados inicialmente. Así las cosas, y siendo que no se ha logrado demostrar que exista por parte del BPDC un tratamiento ilegítimo de los datos personales de la denunciante, en los términos señalados, lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16, 24 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL y la LICENCIADA [NOMBRE 2]**.
2. 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** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

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

Alm\*