



**EXPEDIENTE: 017-02-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 080-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 09:45 horas del 10 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante formulario presentado en esta Agencia en fecha 05 de febrero de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra la **SUGEF**, alegando haber cancelado desde el año 2016, una operación crediticia que mantenía con (**BANCO 1**), y sobre la cual aún aparece una “mancha” en la SUGEF, lo cual le ocasiona inconvenientes para optar por créditos en la banca nacional, y en cuya pretensión solicita que se aplique el derecho al olvido, y se eliminen sus datos personales, referentes a los datos crediticios que constan en la base de datos de la denunciada. (Folios 001 al 006 del expediente administrativo).
2. Que mediante resolución No. 057-2019 de las 9:35 horas del 25 de febrero de 2019, se previno al denunciante, indicar con claridad cuál es su pretensión, según las competencias de esta Agencia. Dicho subsane es presentado en fecha 15 de marzo de 2019, mediante carta de aclaración suscrita por el denunciante. (Folios 007 al 010 del expediente administrativo).
3. Que mediante resolución N° 174-2019 de las 7:00 horas del 27 de junio de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Folio 011 del expediente administrativo).
4. Que a través de resolución No. 001-2020 de las 11:27 horas del 07 de enero de 2020, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo, misma que fue debidamente notificada en fecha 24 de enero de 2020. (Folios 013 al 015 del expediente administrativo).
5. Que la denunciada presentó en tiempo y forma, en fecha 29 de enero de 2020, por parte del señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Superintendente General, el informe solicitado en la resolución antes dicha. (visible a Folios 017 al 024).
6. 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, en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1)- Que el señor (**NOMBRE 1**) mantenía una operación crediticia con el Banco (**BANCO 1**). (Visible a Folio 005 frente y vuelto del expediente administrativo).
- 2)- Que en fecha 05 de octubre de 2016, el señor (**NOMBRE 1**), realizó la cancelación total de dicha operación crediticia. (Visible a folio 005 del expediente administrativo).



3)- Que el denunciante presentó un atraso en los pagos de los meses de octubre y noviembre del año 2014 y en marzo de 2015. (Visible a folios 005 del expediente administrativo).

**II.- HECHOS NO PROBADOS:** De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

- 1)- Que la SUGEF cuente con los datos personales (reporte crediticio) del señor (**NOMBRE 1**) dentro de su base de datos.
- 2)- Que el denunciante haya realizado las gestiones correspondientes ante la SUGEF para solicitar el acceso, supresión y/o eliminación de sus datos personales.
- 3)- Que el Banco (**BANCO 1**) haya remitido los datos personales y/o el reporte crediticio del denunciado a la SUGEF.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia en contra de la **SUGEF** lo siguiente: *“1- (**BANCO 1**) me mancha y mancha a mi esposa por un supuesto atraso que existió en el 2014 (tuve un crédito con (**BANCO 2**) quien después paso a (**BANCO 3**), luego a (**BANCO 1**) y luego (**BANCO 1**) compró dichas operaciones), llegó a (**BANCO 1**) quien asumió dicho banco y no tienen base de datos para lograr mostrar dicho atraso; ya que la deuda se canceló en setiembre 2016 y según me indican ellos apenas estaban en la compra y traslado de datos. 2- Después de mucho tiempo me indican que el atraso fue en octubre y noviembre de 2014 (hace más de 4 años y según Sugef ellos manchan por 4 años, situación que ya caducó). 3- El crédito se canceló por completo en setiembre de 2016. 4- Aún aparece la mancha y según el tiempo transcurrido ya Sugef debe quitar la mancha, ya que transcurrieron más de 4 años y eso me está afectando para optar por créditos en la banca nacional. 5- Según un recurso de amparo presentado por mi esposa la sala cuarta indica que son los de Prodhav los que tienen que tramitar dicha denuncia ante la sugef.”* En tal sentido, solicita que se aplique el derecho al olvido y se eliminen sus datos personales, referentes a los datos crediticios de la base de datos de la denunciada. Por su parte la denunciada **SUGEF**, representada por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Superintendente General, señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“(...) Tal como se desprende de los hechos expuestos por el señor (**NOMBRE 1**) el objeto de la denuncia gira en torno al supuesto manejo que (**BANCO 1**) hace de los datos relacionados con su comportamiento crediticio. Por esta razón, se extraña que en el presente proceso no figure como parte la entidad que brinda la información relacionada con el presente caso, al Centro de Información Crediticia. (...)”*. Más adelante indica: *“(...) En cuanto a la supuesta inexactitud en el cómputo del atraso que haya sido informado por el (**BANCO 1**) ante el Centro de Información Crediticia – CIC, resulta importante aclarar que de conformidad con el artículo 9 del Acuerdo SUGEF 7-06, es responsabilidad de la entidad bancaria asegurar la veracidad, calidad y oportunidad de toda la información crediticia que afecte el nivel de comportamiento de pago histórico del deudor cuando detecte errores o inconsistencias. Pues será la propia entidad la que pueda determinar, a partir de los recibos y de toda la información que mantenga del cliente, si procede o no realizar la modificación de su información y así deberá realizarlo en el sistema del Centro de Información Crediticia –CIC (...)”*; sigue más adelante: *“(...) Finalmente, se debe indicar que resulta relevante que la parte denunciante no prueba haber llevado a cabo*



*el procedimiento señalado por la regulación prudencial y legal, para que sea modificado su historial crediticio y acreditar que así procediera, como tampoco presenta prueba que acredite cuando fue la fecha del último reporte correspondiente a la operación relacionada, dato que resulta a todas luces relevante de cara a determinar si efectivamente el sistema que lleva la Superintendencia ha sobrepasado el plazo de los 4 años, basándose únicamente en su decir sin ningún sustento probatorio.”. Continúa señalando: “(...) No nos constan las gestiones que el señor (**NOMBRE 1**) haya realizado con (**BANCO 1**) para pagar la deuda mencionada, así como tampoco nos constan cuales son las fechas de pago del crédito. Por ende, no son hechos propios que demuestren que mi representada haya violentado en forma alguna los derechos del denunciante en el tratamiento de sus datos personales, por lo que no cabe imputar responsabilidad alguna a la Superintendencia. (...)”. Manifiesta en este mismo informe: “(...) Es importante tener presente que el Centro de Información Crediticia - CIC muestra el comportamiento de pago histórico de los clientes de las entidades supervisadas por la Superintendencia, y dicho registro se mantiene en las bases de datos por un periodo de cuatro años, que es el plazo establecido por la Sala Constitucional en la resolución número 13346-2007 de las 11:33 hrs del 14 de setiembre de 2007, como derecho al olvido. (...)”. A su vez señala: “(...) En consecuencia, resulta claro que, aunque el señor (**NOMBRE 1**) hubiera pagado su deuda, resulta legítimo y ajustado a derecho que la información concerniente a sus incumplimientos crediticios se mantenga en las bases de datos del Centro de Información Crediticia por el plazo de cuatro años desde la última fecha en que se reporta la operación con atrasos. (...)”.*

Del análisis de los autos, se tiene que el señor (**NOMBRE 1**) efectivamente mantenía una operación crediticia No. (**OPERACIÓN 1**), con el Banco (**BANCO 1**), por un monto de ¢6.800.000,00, misma que en fecha 05 de octubre de 2016, realizó la cancelación total, según comprobante No. (**COMPROBANTE 1**), por un monto de (**MONTO**) (Folio 005). Además, se observa según correo electrónico enviado por (**BANCO 1**) que el denunciante presentó un atraso en los pagos de los meses de octubre y noviembre del año 2014 y en marzo de 2015, lo cual le generó el reporte crediticio respectivo por parte de (**BANCO 1**). (Visible a folios 005 del expediente administrativo). Ahora bien, no consta dentro de los elementos probatorios aportados por el denunciante que la SUGEF cuente con sus datos personales (reporte crediticio) dentro de su base de datos, ni que éste haya realizado las gestiones correspondientes ante la SUGEF para solicitar el acceso, supresión y/o eliminación de sus datos personales. Por el contrario, se adjuntan a su denuncia dichos formularios, sin embargo, no se observa que los haya presentado y/o tramitado previamente ante la SUGEF como corresponde. Por otra parte, tampoco se logra desprender de las pruebas aportadas, ni de los argumentos dados por el denunciante ni por la SUGEF que el Banco (**BANCO 1**) haya enviado los datos personales y/o el reporte crediticio del denunciado a la SUGEF. Consecuentes con lo indicado por el denunciado en su informe, tampoco el denunciante formula su denuncia contra (**BANCO 1**), razón por la cual, esta Agencia únicamente procede a realizar el traslado de cargos a la entidad denunciada. Sobre este aspecto, se advierte al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, sino que existe el deber establecido por ley de demostrarlos, sobre este aspecto, el Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, señala



expresamente en su artículo 68 lo siguiente: “**Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: a. Documental físico o electrónico; b. El resultado de un estudio pericial; c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que se indica: “**Artículo 293.-** 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”. “**Artículo 298.-** 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”. En razón de lo expuesto, esta Agencia no cuenta con los elementos de prueba suficientes para declarar con lugar la presente denuncia. No obstante, lo anterior, es deber realizar la aclaración a la parte denunciada, sobre la obligación de ajustarse a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en cuanto materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. El artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, plazo que se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual además concuerda con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra indica: “**Artículo 3. Definiciones.** Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. Comportamiento de pago histórico: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)” (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). Dicho plazo se computa a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, se emite una resolución judicial que declara la prescripción de la deuda o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. Sobre este mismo tema, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) **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.”. (Resolución No. 2011-07937 de 10:28 horas del 17 de junio de 2011). Tal jurisprudencia ha sido reiterada por el Órgano Constitucional a través de diferentes sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema, claro está, previo cumplimiento del debido procedimiento por parte del denunciante, ya sea ante **(BANCO 1)** o ante la SUGEF. En este mismo orden de ideas, se aclara sobre la aplicación de la figura del Derecho al Olvido regulada en la Ley No. 8968, que sobre el particular establece: **“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. (...)”** (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento a la citada ley, dispone: **“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. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)”** (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Nótese que dicha normativa señala que el plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición **normativa especial** que disponga otra cosa. De igual manera, es menester advertirle a la entidad denunciada sobre la competencia y función que cumple esta Agencia, en cuanto a la protección de datos personales, llámense de datos de acceso público, restringido, sensibles, irrestrictos y en lo que nos interesa en este caso, **datos crediticios**, que, si bien es cierto, como lo señala el mismo representante legal de la SUGEF en su informe, tienen un tratamiento especial y diferente, por ser catalogados como materia financiera, y que se aplican las normas especiales que regulan el Sistema Nacional Financiero, y que, por este motivo, considera a su criterio, que la SUGEF no debe ser sometida al Procedimiento de Protección de Derechos ante esta Agencia, lo cierto es que la misma Ley No. 8968 y su Reglamento, disponen expresamente la facultad y el deber que tiene la PRODHAB de velar porque se respete el ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa, y que no se excedan los límites de esa misma ley. Véase al respecto lo señalado en el artículo 9 de la Ley de repetida cita, que a la letra indica: **“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.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Así como el numeral 3 de su respectivo Reglamento: “Artículo 3. **Ámbito de aplicación.** Este Reglamento será de aplicación a los datos personales que figuren en las bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos, en tanto surtan efectos dentro del territorio nacional, o les resulte aplicable la legislación costarricense derivada de la celebración de un contrato o en los términos del derecho internacional. (...). (...) Las bases de datos de entidades financieras que se encuentren sujetas al control y regulación por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), no requerirán inscribirse ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Sin perjuicio de lo anterior, la Agencia tendrá plena 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. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 2 del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). (...)”. (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Siendo así, esta Agencia, tiene la competencia y la facultad, claramente establecidas por Ley, de velar, resguardar y garantizar el respecto a la autodeterminación informativa, conforme lo estipula la normativa legal vigente.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**BANCO 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 puede 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**

Jcg