



EXPEDIENTE: 021-02-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 127-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 15:30 horas del 25 de febrero de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **EQUIFAX**.

RESULTANDO

- 1- Que en fecha 12 de febrero de 2019, la señora (Nombre 1) presentó formal denuncia contra **EQUIFAX**, en por lo que solicita como pretensión: *“Que la empresa Equifax se retracte y retire de mi estudio crediticio la mancha solicitada por Editorial Océano, pues se hace constar mediante las pruebas documentales que existe un acto de mala fe hacia mi persona, además pueden comprobar (sic) que todas mis deudas antiguas han sido canceladas, y que las actuales las mantengo al día, que soy responsable con cada deuda adquirida por mi persona”.* (Visible a folios 01 al 21 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **061-2019** del 26 de febrero de 2019, se declara admisible la denuncia presentada por (Nombre 1) contra **EQUIFAX** (Visible a folios 22 y 23).
- 3- Que mediante resolución N° **160-2019** del 05 de abril del 2019, se ordena el traslado de cargos a **EQUIFAX**, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. (Visible a folios 24 al 27).
- 4- Que mediante documento recibido en esta agencia por correo electrónico en fecha 22 de abril de 2020, **EQUIFAX**, contesta el traslado de cargos. (Visible a folios 28 al 32).
- 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 Administrativo.

CONSIDERANDO

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

- 1- Que la señora (Nombre 1), presentó denuncia ante el OIJ por estafa y falsificación de firma, la cual se tramitó bajo el expediente N° 18-000740-1093-PE, como consta a folio 13 al 15.
- 2- Que la señora (Nombre 1), presentó en fecha 19 de diciembre de 2018, ante Equifax, el Formulario para Ejercer el Derecho de Rectificación y/o Supresión de Datos Personales, que consta a folios 16 al 17.

II. HECHOS NO PROBADOS: Como tales, se tienen los siguientes:

1. Que la señora (Nombre 1), presentara ante la Sala Constitucional, el recurso de amparo que consta a folio 04 al 06, dado que no tiene fecha de recibido.
2. Que las facturas o las órdenes de pedido, que constan a folios 07 al 10, fueran firmadas o consentidas por la señora (Nombre 1).



III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el denunciante que: “La empresa Equifax mancha mi récord crediticio por reporte de Editorial Océano, esto se da por una supuesta compra, misma que no se completa, se adjunta único documento firmado por mi persona el cual fue orden de pedido N 1511924 fechado 13 de junio del 2016, se adjunta reporte de Equifax donde se indica que mancha (sic) se da el 14-06-16. Exactamente un día después a la supuesta compra. 2. El día 9 de diciembre del 2018 me apersono y entrego a la empresa Equifax (sic) Formulario para ejercer el derecho de Rectificación y/o supresión de Datos Personales con documentación adjunta: Orden de pedido 1511924, una copia enviada por correo electrónico por parte de Océano y factura 0252920, dicha factura no fue firmada por mi persona. Se adjunta una copia de orden de pedido que es la copia que el señor vendedor me entrega antes de retractar compra (sic) ese mismo 13 de junio del 2016, y el cual es el único documento firmado. Son dos órdenes de pedido, con la diferencia que la que envió Editorial Océano por correo electrónico está completado con otra información, como por ejemplo en el espacio de Datos de un familiar, aparece el nombre y dirección de un supuesto (Nombre 2) del Hogar de Ancianos el cual no es ni familiar y ni siquiera conozco (...).” Por su parte, la empresa denunciada en su libelo de contestación indica: “Mi representada mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con la empresa Editorial Océano de Costa Rica S.A. En abril de octubre de 2016 (sic), mi representada recibió por primera vez la referencia de morosidad de la señora (Nombre 1) por parte de Editorial Océano. Esta referencia se ha mantenido actualizada a la fecha y la referencia en mención todavía no cumple con el tiempo para eliminación de nuestro sistema, que es de 4 años, además que la cuenta no se encuentra cancelada hasta el momento. En este caso la empresa Editorial Océano es la responsable de solo reportar a nuestra base de datos, la información que cumpla con la calidad de información la cual debe ser veraz, exacta y actual, ya que cuando se realiza el contrato se establecen esos criterios para el uso de la base de datos (...)”. “(...) Por parte de la empresa antes mencionada hemos recibido la solicitud de no eliminación del reporta (sic), toda vez que se encuentra vigente y en Cobro Judicial. La relación que mantenga la señora (Nombre 1) con mis clientes es completamente privada, respecto a la denuncia penal y situación de estafa (sic) es una situación ajena nosotros, por lo que no compete en esta vía conocerla (...)”. Una vez valorado el expediente administrativo y las pruebas que constan en el mismo, se procede al análisis por el fondo desde las competencias establecidas en la Ley No. 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, a cual señala: “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”. (El resaltado no es del original). Por otra parte, la Sala Constitucional se ha pronunciado sobre el derecho al olvido en los siguientes términos: “Los juicios civiles consignados en Datum.net relativos al recurrente son asuntos iniciados muchos años atrás y, además, en su mayoría archivados o terminados, lo que viola, también, el derecho a la autodeterminación informativa del recurrente y otros derechos fundamentales, como se dirá; porque 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 privaba 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. En virtud de la obligación constitucional de tutelar los derechos y libertades fundamentales de las personas, la Sala considera que, si bien es posible archivar, registrar o ceder datos personales significativos para evaluar la solvencia económica y financiera de las personas, resulta violatorio del derecho fundamental reconocido en el artículo 40 constitucional que el archivo y registro de esos datos se mantenga por plazos indeterminados, a perpetuidad. Por esto, es necesario fijar plazos, en aplicación de criterios de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a la naturaleza de la información financiera y del fin para el cual es registrada en las bases de datos, que es la determinación de la solvencia. La solvencia económica y financiera de una persona es un fenómeno dinámico y modificable, en el corto plazo, por circunstancias atribuibles tanto a la propia persona como a variables externas, más o menos fuera de su control. Por esto resultaría completamente irrazonable amarrar el cuadro de solvencia de una persona al largo plazo. Así, en su sentencia número 2005-08894 de las diecisiete horas con cincuenta minutos del cinco de julio de dos mil cinco, esta Sala señaló sobre dicho tema lo siguiente: "...Como se dijo en la sentencia de esta Sala número 2002-00754 y en mucha de su jurisprudencia posterior (cfr. sentencias , 2002-08996, 2003-03489, 2003-03749, etc.), la calidad es un principio esencial del tratamiento de datos personales, lo cual implica que el operador de la base tendrá que almacenar únicamente información veraz, exacta, precisa y actual; el uso que se dé a los datos debe ser consecuente con el fin legítimo con que fueron recolectados, a partir del consentimiento informado de los afectados. Por su parte, la actualidad de los datos no significa llanamente que deben referirse a eventos actuales. Es claro que información relativa a determinados estados situacionales únicamente es actual si se refiere a condiciones persistentes al momento de su uso. No es actual un dato como el estado civil si éste no corresponde con su situación presente, aun cuando el dato histórico pueda revestir alguna importancia. En cambio, existen informaciones que a pesar de verdaderas, exactas y empleadas legítimamente, pueden de alguna forma resultar lesivas para el individuo. De éstas, las que produzcan consecuencias directas de acciones u omisiones ilegítimas de la persona, deben estar sujetas a un límite temporal, al cabo del cual deberán ser eliminadas de los registros o imposibilitado su uso. De lo contrario, las faltas (civiles, penales, administrativas, etc.) de una persona podrían generar consecuencias de carácter perpetuo, lo que es contrario a la letra y el espíritu del artículo 40 de la Constitución Política. En materia de condenas e investigaciones penales, esta Sala ha reconocido en una sólida línea jurisprudencial, que las anotaciones hechas como parte de la investigación policial, así como las sentencias penales, pueden ser preservadas durante un plazo finito, basado en los diez años de la prescripción ordinaria civil. (Cfr. sentencias números 01490-90, 0476-91, 02680-94, 05802-99, etc.) 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 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...". Resolución No. 2006-016036 SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas con treinta y nueve minutos del tres de noviembre de dos mil seis.” Como bien lo señala la Sala Constitucional, el objetivo del derecho al olvido es evitar una especie de muerte civil, toda vez que mantener esa información de forma permanente y sin sujeción a un plazo, no le permitiría al usuario restaurar o rectificar su vida en sociedad, y toda persona necesita que se le reconozca esa capacidad para rectificar su vida. Como se logra desprender de los autos, la supresión solicitada por la denunciada, no cumple con el plazo indicado por las normas y jurisprudencia transcritas, que es de 10 años, después de los cuales, aun y cuando la deuda no hubiese sido cancelada, existe un mandato legal que prohíbe su almacenamiento. Por otra parte, no podría aplicarse el plazo menor de 4 años a que hace referencia la Sala Constitucional cuando se trate de datos de información sobre el comportamiento crediticio, dado que existe un proceso judicial N° (expediente 1), el cual versa sobre una posible estafa o una posible falsificación de firma o una alteración de documentos, como consta a folio 14, por lo que no se tiene la certeza de la naturaleza de la deuda y no se podría determinar si la deuda existe o no y la fecha en la que empieza a regir la misma, hasta que el proceso judicial sea concluido. Asimismo, cabe señalar que lleva razón el denunciado al indicar “(...) Por otra parte de la empresa antes mencionada hemos recibido la solicitud de no eliminación del reporta (sic), toda vez que se encuentra vigente y en Cobro Judicial. La relación que mantenga la señora (Nombre 1) con mis clientes es completamente privada, respecto a la denuncia penal y situación de estafa (sic) es una situación ajena nosotros, por lo que no compete en esta vía conocerla (...)” En este orden de ideas la solicitud de la denunciada no puede resolverse de forma satisfactoria, pues trasciende del ámbito contractual al ámbito penal, el cual se escapa de las competencias de la Prodhab, como lo establece el artículo 16 de la Ley N°8968 que señala: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **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. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **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. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los*



procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.” Es por lo anterior, que es deber de esta Agencia en su facultad otorgada por ley, declarar sin lugar la denuncia interpuesta por la señora (Nombre 1) en contra de EQUIFAX en vista de que el plazo para que se establezca el derecho al olvido no se puede determinar.

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 sin lugar la denuncia presentada por (Nombre 1) contra **EQUIFAX**.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**.

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

agn