



EXPEDIENTE: 116-07-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 161-2022021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 15:00 horas del 29 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (Nombre 1) contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A (GRUPO MONGE)**.

RESULTANDO:

- 1- Que mediante escrito remitido en esta Agencia en fecha 16 de julio de 2019, la señora (Nombre 1) presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE**, cuya pretensión es: *“Solicito de su ayuda para aclarar mi situación ya que aparezco con una mancha en GRUPO MONGE una (sic) cuenta que prescribió. Yo fui personalmente con un documento de abogado y no fue aceptado”*. (Visible a folios 01 al 17 del expediente administrativo)
- 2- Que mediante resolución N° **402-2019** del 01 de octubre del 2019, se declara admisible la denuncia presentada por (Nombre 1) contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A (GRUPO MONGE)** (Visible a folio 18 y 19 del Expediente Administrativo).
- 3- Que mediante resolución N° **010-2020** del 14 de enero de 2020, se ordena el traslado de cargos a **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (GRUPO MONGE)**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Siendo la empresa debidamente notificada el día 20 de enero de 2020 respectivamente (Visible a folios del 20 al 23).
- 4- Que mediante oficio sin número **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (GRUPO MONGE)**, se refiere al traslado de cargos, el cual fue recibido vía correo electrónico en fecha 23 de enero de 2020, en las oficinas de la Prodhab (Visible a folios del 20 al 23).
- 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente caso, se considera los siguientes hechos:

1. Que la señora (Nombre 1), adquirió una obligación crediticia con **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A (GRUPO MONGE)**. (Visible a folio 01).
2. Que el último pago realizado por la señora (Nombre 1) a la deuda fue en el año 2008. (Visible a folios 01 y 24).

II- HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica la denunciante que: *“Que presento una mancha en mi historial crediticio de parte de GMG en la protectora de crédito Equifax, la misma se encuentra registrada como incobrable. 2. Dicha deuda se encuentra prescrita según el artículo*



984 del Código de Comercio, esto por cuanto el último pago se registró el 25-09-2008, momento en el cual me encontraba trabajando para el (institución 1), mi labor concluyó en el año 2010 y nunca recibí rebajo salarial, embargo ni nada similar (...). Por su parte el denunciado indica: “1. Que la señora (Nombre 1), actualmente mantiene una deuda con mi representada, estando en mora a partir del último pago realizado en el año 2008 y no 2018 como erróneamente se indica en la denuncia interpuesta. En razón de lo anterior, dicha obligación ha generado intereses moratorios, por lo cual, la misma se mantiene activa. (...)3. Que por la obligación existente, no es posible eliminar el saldo pendiente puesto que, el mismo debe ser cancelado por la deudora.(...)”. Como se logra desprender de los argumentos de ambas partes, así como de las pruebas aportadas, que la información data de tiempo superior a los diez años establecidos en la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en su artículo 6 y el artículo 11 del Reglamento a la esa Ley, que señalan lo siguiente: **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. **I.-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 subrayado no corresponde al original) **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. De lo expuesto, se puede concluir que el derecho al olvido busca que los datos personales no sean conservados a perpetuidad, sino que los mismos sean eliminados diez años después de la ocurrencia de los hechos registrados. En relación a este mismo tema la Sala Constitucional en la resolución N°2005-08895 ha indicado lo siguiente: “V-El derecho al olvido como elemento sustancial del tratamiento de datos personales. 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. (El subrayado no corresponde al original). Lo anterior, coincide directamente con la intención de prohibir las sanciones o las penas perpetuas, establecidas en el artículo 40 de la Constitución Política. En el caso en estudio, la misma empresa denunciada acepta que la deuda fue registrada desde 2008, sin que se aporte prueba que permita a esta instancia constatar que existe alguno tipo de acción legal para que el computo del plazo sea uno distinto al indicado por la denunciante, es decir el año 2008. Es por lo antes expuesto, que el legislador le da esta competencia a la Prodhab a través de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales en que se establece la posibilidad de rectificar, actualizar y eliminar datos que contravienen el derecho de autodeterminación informativa de los ciudadanos. Así las cosas, de conformidad con las citas de hecho y derecho indicadas, lo procedente es declarar con lugar la denuncia, y se ordenar a **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (GRUPO MONGE)**, eliminar de su base de datos el registro de la deuda que mantiene, a nombre de la denunciante.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (Nombre 1) contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (GRUPO MONGE)** y se ordena eliminar de su base de datos, el registro de la deuda que mantiene, a nombre del denunciante.
2. Lo anterior deberá realizarlo y notificarlo tanto al denunciante como a esta Agencia, en un plazo de **5 DIAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
3. Contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

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

agn