



EXPEDIENTE: 078-05-2019-DEN

RESOLUCION N° 185-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES. San José a las 14:45 horas del 30 de marzo de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD (en adelante ICE), EQUIFAX DE COSTA RICA S.A. (en adelante Equifax) y TRANSUNION COSTA RICA TUCR S.A. (en adelante Transunión).** -

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 07 de mayo de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra el **ICE, Equifax y Transunión**, en donde menciona que se presentó a la Cooperativa (**COOPERATIVA 1**) para solicitar un crédito, pero le indicaron que tenía un inconveniente con el ICE, que obedece a una deuda por adquisición de un teléfono celular, en fecha 29 de Octubre del 2012, mismo que terminaría en fecha 10/11/2013, sin embargo el mismo fue hurtado, por lo que interpuso la respectiva denuncia ante el OIJ; no obstante la deuda aun aparece en estado de morosidad, pese a haber transcurrido más de 4 años desde su adquisición, y en cuya pretensión indica: “(...) *que dichas empresas en mención se dispongan a suprimir cualquier datos personales que se registran en sus respectivos sistemas de forma ilegal pues nunca hubo consentimiento alguno de mi parte con el I.C.E. para difundir públicamente información alguna.*” (Visible a folios 01 al 03 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 207-2019 de las 11:27 horas del 27 de mayo de 2019, notificada en fecha 03 de julio de 2019, se previene al denunciante aportar toda la prueba legal pertinente que demuestre su decir sobre los hechos e indicar con claridad cuál es la pretensión que se formula con la denuncia (Visible a folios 04 y 05 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 24 de mayo de 2019, se recibe respuesta del denunciante y se remite la información requerida en la resolución 207-2019. (Visible a folios 06 al 012 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución 350-2019, de las 08:10 horas del 11 de setiembre de 2019, se declara la admisibilidad de la presente denuncia. (Visible a folio 013 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N° 003-2020 de las 10:40 horas del 08 de enero de 2020, se ordena el traslado de cargos a las denunciadas, a fin de que brinden el informe respectivo, mismo que fue debidamente notificado en fechas 22 y 24 de enero de 2020. (Visible a folios 015 al 018 del Expediente Administrativo).
6. Que a través de documentos recibidos en esta Agencia en fechas 23, 28 y 29 de enero de 2020, los señores (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderada Generalísima sin límite de suma de Equifax de Costa Rica S.A., (**NOMBRE 3**), como Representante Legal de Transunion Costa Rica TUCR S.A. y (**NOMBRE 4**), Apoderado General Judicial y



Extrajudicial sin límite de suma del Instituto Costarricense de Electricidad, respectivamente, remiten en tiempo y forma, los informes requeridos en la resolución de marras. (Visible a Folios 019 al 042 del Expediente Administrativo).

7. 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 probados los siguientes hechos:

1)- Que en fecha 29 de octubre de 2012, el señor (**NOMBRE 1**), suscribió contrato para prestación de servicios de telecomunicaciones con el ICE. (Visible a folios 007 y 008 del Expediente Administrativo).

2)- Que el plazo estipulado en el Anexo de dicho contrato era por 24 meses, es decir hasta el 29 de octubre de 2014. (Visible a folio 008 vuelto del Expediente Administrativo).

3)- Que el ICE mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con Equifax. (Folio 019 del Expediente Administrativo).

4)- Que en el mes de agosto de 2018, el ICE, remitió referencia de morosidad del denunciante, a Equifax. (Visible a folio 019 del Expediente Administrativo).

5)- Que en fecha 07 de marzo de 2019, el denunciante solicitó al ICE la desactivación de la deuda de cualquier sistema comercial, por haber transcurrido 4 años desde haber efectuado el último pago. (Visible a folio 007 del Expediente Administrativo).

6)- Que en fecha 25 de junio de 2019, la empresa Transunión eliminó la referencia crediticia ante el ICE, a nombre del denunciante dentro de su base de datos. (Visible a folios 033 y 034 del Expediente Administrativo).

7)- Que al 22 de enero de 2020, la empresa Equifax, contaba con referencia crediticia ante el ICE, a nombre del denunciante dentro de su base de datos. (Visible a folio 027 del Expediente Administrativo).

8)- Que al 27 de enero de 2020, el ICE realizó la anulación de la deuda a nombre del denunciante de sus bases de datos, por encontrarse prescrita. (Visible a folios 039 vuelto y 041 frente del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para la resolución del presente asunto, se tienen como hechos no probados los siguientes:

1)- Que existiera un proceso de cobro judicial en contra del denunciante por parte del ICE.

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia en contra de el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.** y **TRANSUNION COSTA RICA TUCR S.A.**, lo siguiente: *“Hechos 01: En su momento me apersoné a la sucursal de la Cooperativa (**COOPERATIVA 1**) a realizar una transacción Crediticia y me indicaron que*



*todo está bien pero que tenía una inconveniencia con el Instituto Nacional de electricidad (I.C.E) La cual se remonta el pasado 29 de Octubre del 2012 donde suscribimos un contrato para un plan 750 ARC de 24 meses, de una Tecnología 3G con fecha de liquidación el 10/11/2013 para un Celular(...). “(...) Hechos 02: Lo que aconteció, Es que el aparato fue hurtado, la cual procedí a presentar el pasado 04/10/2013 la respectiva denuncia ante el poder judicial del organismo de investigación judicial donde se me asigno el N# de denuncia (**DENUNCIA 1**) y N# único (**EXPEDIENTE 1**) y desde entonces no he tenido uso alguno del mismo. Hechos 03: La entidad en este caso puede apearse a la legalidad de su derecho, cuando así lo considere necesario recuperar cualquier deuda morosa con sus deudores mediante el cobro judicial antes de su vencimiento que son 4 años calendario, Una vez superada ese periodo como es el caso particular la deuda se debilitara por el paso del tiempo en tanto no haya una orden judicial que decrete la prescripción.”. En tal sentido, solicita “(...) que dichas empresas en mención se dispongan a suprimir cualquier dato personal que se registra en sus respectivos sistemas de forma ilegal pues nunca hubo consentimiento alguno de mi parte con el I.C.E. para difundir públicamente información alguna.”. Por su parte la denunciada **Equifax**, se señala en el informe solicitado en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) Mi representada mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con la empresa Instituto Costarricense de Electricidad. En agosto de 2018, mi representada recibió por primera vez la referencia de morosidad del señor (**NOMBRE 1**) por parte del ICE. Esta referencia se ha mantenido actualizada hasta la fecha, la referencia en mención todavía no cumple con el tiempo para eliminación de nuestro sistema, que es de 4 años. En este caso el ICE es la responsable de solo reportar en 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 las (sic) empresa antes mencionada hemos recibido la solicitud de no eliminación de la misma, toda vez que las mismas se encuentran vigentes y en cobro judicial. (...) (...) Por reiterada jurisprudencia de la Sala Constitucional y de la misma Agencia, no se necesita consentimiento del titular en temas de carácter crediticio, por lo que no se requiere el mismo para compartir o publicar sus referencias negativas de morosidad, como según lo hace ver el denunciante.(...) (...) El denunciante según lo hace ver en el documento presentado, en ningún momento solicitó sus derechos ARCO (sic) por ninguno de los medios oficiales para realizar su solicitud con mi representada.”. En cuanto al **ICE**, en su informe alega: “(...) **PRIMERO**: De conformidad con los argumentos de la denuncia formulada por el señor (**NOMBRE 1**), en el Hecho 01, Cooperativa solamente indicó que “existía un inconveniente con el ICE”, en una fecha específica y para un Plan de servicios de telecomunicaciones. El señor denunciante no aporta documentación alguna donde se pueda comprobar que, efectivamente, el ICE trascendió algún dato personal de carácter sensible o restringido. Cabe aclarar, que la información del Plan suscrito y sus características que le mencionaron al denunciante en (**COOPERATIVA 1**), fue información que el ICE recabó en su base de datos interna o domestica con motivo de una venta de servicios de telecomunicaciones propia de su giro comercial, nunca trascendió información sensible o restringida del señor (**NOMBRE 1**). Hecho 03: Es cierto. Hecho 04: No es cierto. El ICE reitera que los datos personales obtenidos del señor denunciante, fueron en el marco de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, nunca fue una información recabada*



de forma ilegal, como él lo menciona. Se puede comprobar por medio de la nota que se adjunta en la denuncia, de fecha 07 de marzo de 2019, firmada por el señor denunciante, que suscribió un plan de servicios de telecomunicaciones con el ICE, el 29 de octubre de 2012, y que, para disfrutar de dicho plan otorgó información personal al ICE. **SEGUNDO:** Con base en lo expuesto, y en virtud de que la deuda del señor (**NOMBRE 1**) se encuentra prescrita, el ICE procedió a eliminar de su base de datos interna la condición de moroso del denunciante, reflejando actualmente un estado de deuda nula, asimismo, lo cual significa que su record crediticio con el ICE está limpio. Esas actuaciones se comprueban con la nota que se adjunta la cual fue emitida por el Departamento de Facturación Comercial del ICE. **TERCERO:** Según la resolución No. (**RESOLUCION 1**) mediante la cual se le endilga al ICE el incumplimiento de mantener datos personales del comportamiento crediticio del denunciante referente a una deuda comercial; esta representación aclara que la deuda fue eliminada de su base interna de datos por estar prescrita, siendo que, al día de hoy, el estado crediticio del denunciante ante el ICE está limpio.”. Por tales motivos, solicita declarar sin lugar la presente denuncia y por consiguiente el archivo definitivo del expediente. Y finalmente, **Transunión** manifiesta en su informe lo siguiente: “(...) Con respecto a los hechos, primero, segundo y tercero, mi representada no hace expresa referencia, debido a que no lo considera relevante para los fines del caso. Con respecto al hecho **CUARTO**, la referencia de información correspondiente al estado de la deuda adquirida por el denunciante con el Instituto Costarricense de Electricidad no se encuentra disponible en la base de datos de mi Representada desde el día 25 de junio de 2019. (...). (...) **IV PRUEBA:** 1. Se aporta como prueba “Reporte de Historial Crediticio” del señor (**NOMBRE 1**) emitida el 24/01/2020, en el cual se hace constar que mi Representada no mantiene información correspondiente a la deuda adquirida por el Demandante con el Instituto Costarricense de Electricidad.”. Tal como se puede observar tanto de las pruebas aportadas por el denunciante, como de los informes rendidos por las empresas denunciadas, el señor (**NOMBRE 1**), suscribió contrato para prestación de servicios de telecomunicaciones con el ICE en fecha 29 de octubre de 2012, en cuyo contrato y anexo se estableció claramente que el plazo era por 24 meses, es decir hasta el 29 de octubre de 2014. También se logra constatar que el ICE mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con Equifax y que, precisamente en el mes de agosto de 2018, el ICE remitió referencia de morosidad del denunciante a Equifax, ante lo cual, esta empresa manifiesta expresamente en su informe que a esa fecha la deuda no se encontraba prescrita por encontrarse en cobro judicial, sin embargo tal situación no ha sido probada por ninguna de las partes, y que por tal motivo, no procedería con la eliminación de las referencias crediticias del denunciante de su base de datos, siendo que al 22 de enero de 2020, la empresa Equifax, contaba con referencia crediticia del ICE, a nombre del denunciante dentro de su base de datos, según el reporte de estudio completo plus, aportado como medio de prueba por ésta. Asimismo, se identifica de las pruebas aportadas que en fecha 07 de marzo de 2019, el denunciante solicitó expresamente al ICE la desactivación de la deuda de cualquier sistema comercial, por haber transcurrido 4 años desde haber efectuado el último pago, y de que la misma se encontraba efectivamente prescrita, siendo que el ICE realizó la anulación de la deuda a nombre del denunciante de sus bases de datos, sin embargo, según lo manifestado en su informe, la eliminación se realizó hasta el 27 de enero de 2020, una vez que el ICE tuvo conocimiento de la presente denuncia. Ahora bien,



con relación a la empresa Transunión, se manifiesta en su informe que en fecha 25 de junio de 2019, eliminó la referencia crediticia del ICE, a nombre del denunciante de su base de datos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, dichos informes tienen carácter de declaración jurada, según se indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias:** Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento. La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo destacado y subrayado no corresponde al original), así como en lo dispuesto en el artículo 67 de su respectivo Reglamento, que indica: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original), por lo que se tiene que los hechos en ellos consignados son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que, tanto el ICE como Transunión realizaron la supresión de los datos personales de denunciante de sus bases de datos. Según el análisis realizado del caso que nos ocupa, se tiene que, efectivamente existe una vulneración al derecho de autodeterminación informativa, por parte del ICE y de Equifax; esto en razón de que, si bien el artículo 6. Principio de Calidad de la Información, inciso 1. Actualidad de la Ley No. 8968, dispone que, 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, lo cierto es que el mismo articulado dispone que lo anterior aplica, salvo disposición de normativa especial que disponga otra cosa. En este caso en particular, aplicaría supletoriamente lo estipulado en el artículo 984 del Código de Comercio, el cual establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, plazo que se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. 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 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. 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 deudas que surgen de una actividad comercial y, por lo tanto, se rigen por el Código de Comercio. Por otra parte, es importante indicar que si bien, el ICE no es una entidad que forme parte del Sistema Financiero Nacional, y, por ello no se encuentra sujeta a la regulación de la SUGEF, con mucha más razón, al no ser un dato de comportamiento crediticio, tanto el ICE como Equifax se encontraban en la obligación de contar con el consentimiento informado del titular para hacer uso, transferencia y tratamiento de sus datos personales, lo cual no ha sido demostrado por ninguno de los denunciados. Por el contrario, se han negado a eliminar tal información, pese a haber recibido la petición expresa por parte del denunciante, lo cual es regulado por el artículo 7, inciso 2 de la Ley No. 8968, que a la letra indica: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. 2.-Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. (...)”. Se reitera que la Ley No. 8968, es de acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido tratamiento como: “cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros”, según la definición contenida en el artículo 3 inciso i) de la Ley No. 8968. En virtud de lo anterior, es responsabilidad de las entidades denunciadas, cuando realicen tratamiento de datos personales, observar, respetar y cumplir con todos los principios y deberes que establece la Ley No. 8968. Finalmente, y siendo que, incluso el ICE que es el dueño de la deuda, y es quien eventualmente habría sido el afectado económicamente por el incumplimiento presentado, manifiesta en su informe que desistió del registro y realizó la eliminación de los datos personales del denunciante de sus bases de datos, con mucho mayor razón lo debe hacer la empresa Equifax, al ser ésta solamente un tercero que registra y gestiona información en sus bases de datos, a petición de sus clientes, razón por la cual, esta Agencia considera que no existe un fundamento legal para que sigan manteniendo dicho registro. Así las cosas, se declara parcialmente con lugar la presente denuncia, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante, en cuanto a la eliminación de sus datos personales por parte del ICE y TRANSUNION, y se ordena a EQUIFAX, proceder con la eliminación de los datos*



personales del señor (**NOMBRE 1**), por haber transcurrido más de 4 años desde la fecha del último pago.

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 parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD, EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.** y **TRANSUNION COSTA RICA TUCR S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante en cuanto a las empresas ICE y Transunión.
2. Se ordena a **EQUIFAX**, proceder de inmediato con la supresión de los datos personales del denunciante de sus bases de datos. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso, como a esta Agencia en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
3. Contra el presente acto, procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

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

*Jcg