



PRODHAB

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

EXPEDIENTE: 003-01-2019-DEN

RESOLUCION N° 275-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 10:25 horas del 28 de junio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **(NOMBRE 1)** contra **CREDID.NET** y **CREDIX WORLD S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de enero de 2019, el señor **(NOMBRE 1)**, presentó formal denuncia contra **CREDID.NET** y **CREDIX WORLD S.A.**, en la cual indica que realizó varias gestiones ante las denunciadas para actualizar información referente a deuda a su nombre, ya que reportan diferentes fechas de “último pago” ante las protectoras de crédito, entre éstas Equifax, lo cual considera que lo hacen para mantener activa la deuda ante dichas protectoras, en cuya pretensión indica: *“1) Que se rectifique y elimine la información de último pago tanto en CREDIX como en la Protectora de Crédito CREDID.NET y otras protectoras de crédito por parte de CREDIX.*
2. *Que se rectifique datos de pasivos en el reporte de CREDID.net, ya que estos son actividades de más de 10 años y además son anotaciones que no corresponden y responde a un balance con activos, generando una sensación de deudas sin especificar.”* (Visible a folios 01 al 22 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. 149-2019 de las 08:00 horas del 02 de abril de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° 332-2019 de las 14:53 horas del 02 de setiembre de 2019, se ordena el traslado de cargos a las denunciadas, a fin de que brinden los informes respectivos. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 11 de setiembre de 2019. (Visible a folios 25 al 28 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa Credid.net, presentó en fecha 16 de setiembre de 2019, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor **(NOMBRE 2)**. (Visible a folios 29 al 34 del Expediente Administrativo).
5. Que la denunciada Credix World S.A., presentó en fecha 16 de setiembre de 2019, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución mencionada supra, suscrito por el señor **(NOMBRE 3)**, en su condición de Representante Legal de dicha empresa. (Visible a folios 35 al 37 del Expediente Administrativo).
6. Que a través de resolución No. 415-2021 de las 11:45 horas del 27 de setiembre de 2021, se solicitó aportar como prueba para mejor resolver, al denunciante indicar cual era la situación actual sobre los hechos denunciados, con relación a su información personal que conste en las bases de datos denunciadas y a las empresas denunciadas, presentar un reporte actualizado de la información que poseen del denunciante en sus bases de datos. (Visible a folio 38 del Expediente Administrativo).



PRODHAB

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

7. Que en fecha 01 de octubre de 2021, se recibe el reporte de la información del señor (**NOMBRE 1**), con que contaba la empresa Credix World S.A., dentro de su base de datos. (Visible a folios 42 al 44 del Expediente Administrativo).
8. Que en fecha 07 de octubre de 2021, se recibe respuesta por parte del señor (**NOMBRE 1**), con relación a los reportes de su información personal que consta en las bases de datos de las denunciadas. (Visible a folios 45 al 49 del Expediente Administrativo).
9. Que, a la fecha de emisión de la presente resolución, no se recibió respuesta alguna por parte de la empresa Credid.net, con relación a lo solicitado en la resolución No. 415-2021.
10. 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que en fecha 11 de julio de 2013, el denunciante adquirió una deuda bajo la operación No. (**OPERACIÓN 1**), ante Credix, la cual se mantenía pendiente de pago al 16 de setiembre de 2019. (Visible a folio 36 vuelto del Expediente Administrativo).
2. Que en los reportes crediticios aportados por el denunciante se consignan diferentes fechas de “último pago”, a saber: 04/11/2015 en el de Credid.net y 04/11/2014 y 04/09/2015 en los de Equifax. (Visible a folios 12, 16 y 22 del Expediente Administrativo).
3. Que el denunciante solicitó a las denunciadas, en varias ocasiones la rectificación, actualización y supresión de sus datos personales. (Visible a folios 01, 29 y 32 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa Credid.net realizó la supresión de los datos personales del denunciante y al 16 de setiembre de 2019, no contaba con información alguna del señor (**NOMBRE 1**) dentro de sus bases de datos. (Visible a folios 29 y 34 del Expediente Administrativo).
5. Que al 16 de setiembre de 2019, la empresa Credix, no procedió con la solicitud de supresión de datos personales del denunciante, dentro de sus bases de datos. (Visible a folio 36 vuelto del Expediente Administrativo).
6. Que, al 01 de octubre de 2021, Credid.net procedió con la eliminación de los datos crediticios del denunciante de sus bases de datos, según lo requerido por éste. (Visible a folio 43 del Expediente Administrativo).
7. Que, al 07 de octubre de 2021, según reporte de Equifax, la deuda en cuestión reporta una nueva fecha de “último pago”, sea el 04/08/2018. (Visible a folio 48 vuelto del Expediente Administrativo).

II.- HECHOS NO PROBADOS:

1. Que la empresa Credix solicitara a Credid, la actualización de la información de la deuda del denunciante.
2. Que se hayan ejecutado gestiones de cobranza y se hayan realizado pagos por parte del denunciante a la deuda en cuestión.



PRODHAB

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor (**NOMBRE 1**) en su denuncia en contra de **CREDIT.NET** y **CREDIX WORLD S.A.**, lo siguiente: *“Solicito Rectificar la fecha de último pago que aparece en la base de datos de CREDID.net por parte de la empresa CREDIX y CREDID.net. A Crédix porque reporta último pago diferentes a agencias protectoras de Crédito. Véase a continuación las diferencias. 1) En CREDID.net a la fecha 10-01-219 (sic) aparece el último pago con fecha 04-11-2015. 2) En Equifax a la fecha del 13-12-2017 aparecía último pago 04-11-2014. 1) (sic) En Equifax a la fecha del 05-12-2018 aparecía último pago 04-09-2015. Pese a que tuve que hacer varias gestiones para que se actualizara en Equifax, se le solicitó a Credix que actualizara en Credid.net y a la fecha no se ha logrado pese a los correos enviados a CREDIX para que actualicen. Los datos reportados siempre reportan atraso de 3 años cuando son más de 4 años. Lo que pareciera que buscan mantener activo en las agencia (sic) protectoras. Adjunto copias de reportes de CREDID.net y Equifax como pruebas.”* En tal sentido, solicita expresamente: *“1) Que se rectifique y elimine la información de último pago tanto en CREDIX como en la Protectora de Crédito CREDID.NET y otras protectoras de crédito por parte de CREDIX. 2) Que se rectifique datos de pasivos en el reporte de CREDID.net, ya que estos son actividades de más de 10 años y además son anotaciones que no corresponden y responde a un balance con activos, generando una sensación de deudas sin especificar.”* Por otro lado, la denunciada **CREDID.NET**, representada por el señor (**NOMBRE 2**), señala en el informe solicitado lo siguiente: *“UNICO: Tenemos conocimiento de varias solicitud (sic) por parte del señor (NOMBRE 1), las cual (sic) hizo a esta empresa desde enero del presente año, siendo que se hicieron las rectificaciones en varias ocasiones pero nuestro cliente Credix seguía haciendo el reporte por lo que se invitó al señor (NOMBRE 1) a presentar prueba pertinente (sic) la cual no fue en ningún momento satisfactoria. Sin perjuicio de lo anterior, aportamos correo según el cual el señor (NOMBRE 1) solicita la supresión de su información (sic) por lo cual procedimos a eliminar todo registro del denunciante (sic) por lo cual no tenemos ningún tipo de información o datos del señor (NOMBRE 1) en este momento, quedando sin interés actual la presente denuncia, aportamos prueba del correo indicado y la leyenda que nuestro sistema arroja hoy día si se consulta al denunciante. (...)”* En virtud de lo anterior, solicita se desestime totalmente la presente denuncia y se archive por haber cumplido con lo solicitado por el denunciante. Por su parte, la denunciada **CREDIX WORLD S.A.**, representada por el señor (**NOMBRE 3**) señala en su informe, lo siguiente: *“(...) En fecha 11 de julio de 2013 el Denunciante abrió su cuenta con CREDIX bajo el número (OPERACIÓN 1). A la presente la (sic) fecha el Denunciante mantiene una deuda pendiente por un monto de ₡378,224.99. En relación con su primer pedimento, CREDIX solicitó a CREDID la actualización de la información de la deuda del DENUNCIANTE, siendo que a la fecha la misma se encuentra actualizada. En lo que respecta a la segunda pretensión del denunciante de que se elimine del Buró la información de su deuda, hay que señalar que la misma no es procedente pues obligaría a CREDIX a falta a su deber de suministrar información veraz, pues al no haber el Denunciante cumplido con su obligación de pago, no puede procederse a eliminar dicho registro en el record crediticio del deudor. Por otro lado, debemos mencionar que el Denunciante señala un plazo de “4 años” para que se elimine la deuda en el buró, viendo*



PRODHAB

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

entonces que el Denunciante confunde el plazo de prescripción establecido en el artículo 969 del código de comercio con el registro que se mantiene en los burós de crédito. Sobre el tema de prescripción, solo a fines de aclarar cualquier duda que sobre este punto pueda plantearse es de señalarse que este plazo se interrumpe con cada acción de cobranza que se ejecuta y siendo que dicha deuda se ha mantenido en cobranza activa no puede pretender el Denunciante que opere el periodo de prescripción a su favor. Esto quiere decir que el plazo de los cuatro años queda sin efecto con cada gestión de cobranza y comienza a contarse de nuevo.”. De acuerdo a lo indicado, solicita se desestime la denuncia y se inste al denunciante a proceder al pago del monto adeudado a la fecha. Del análisis de las pruebas aportadas a los autos, se tiene que el denunciante adquirió una deuda el 11 de julio de 2013 con CREDIX. Asimismo, se comprueba que los reportes crediticios emitidos tanto por Credid.net como por Equifax, reportan incongruencias en el tanto consignan diferentes fechas de “último pago”. Ahora bien, se echa de menos dentro del expediente, los medios de prueba correspondientes por parte de la denunciada CREDIX, con los que fundamente sus alegatos y demuestre que se ejecutaron gestiones de cobranza y se realizaron pagos por parte del denunciante a la deuda en cuestión. Respecto a la prueba, se advierte a la denunciada que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega, debe así demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por ley de demostrarlos. Sobre este aspecto, el Reglamento a la Ley No. 8968, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: “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 subrayado y destacado no corresponde al original). De igual manera la Ley No. 6227, Ley General de la Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en sus artículos 293 y 298 lo referente a la prueba, en los que indica expresamente lo siguiente: “**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.”. No obstante, lo anterior, se tiene como un hecho demostrado que tanto **CREDID.NET** como **CREDIX WORLD S.A.**, a la fecha no cuentan con los datos personales del denunciante dentro de sus bases de datos, referentes a dicha deuda; esto según lo manifestado en el informe rendido por Credid.net en fecha 16 de setiembre de 2019, el cual tiene carácter de declaración jurada, según lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley No. 8968, que indica: “**Artículo 25.- Trámite de 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. (...)”, así como en el numeral 67 del Reglamento a dicha Ley, que dispone: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que,



PRODHAB

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

*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 destacado no corresponde al original), así como en el escrito presentado por Credix World S.A., en fecha 01 de octubre de 2021, por lo que se tiene que los hechos consignados en estos informes son reales y, por lo tanto, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado, que dichas empresas no cuentan con datos personales del señor (**NOMBRE 1**), referentes a la deuda con CREDIX, dentro de su base de datos.

Así las cosas, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfechas las pretensiones del denunciante, en cuanto a la rectificación y supresión de sus datos personales de las bases de datos de **CREDID.NET** y de **CREDIX WORLD S.A.** Ahora bien, en vista del nuevo reporte aportado por el denunciante en fecha 07 de octubre de 2021 por parte de Equifax, en el cual se evidencia como fecha nueva de “último pago” el 04-08-2018, sin que se haya demostrado por parte de las denunciadas actos válidos que acrediten que se ejecutaron gestiones de cobranza y se realizaron pagos por parte del denunciante a la deuda en cuestión, se ordena a las empresas involucradas, tomar las medidas correspondientes para que las protectoras de crédito, sea en este caso Equifax, realice la rectificación y supresión de los datos personales del denunciante de sus bases de datos. Lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto al denunciante como a esta Agencia. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.

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 **CON LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **CREDID.NET** y **CREDIX WORLD S.A.**, teniéndose por satisfechas las pretensiones del denunciante.
2. Se ordena a las empresas involucradas, tomar las medidas correspondientes para que las protectoras de crédito, sea en este caso Equifax, realice la supresión de los datos personales del denunciante. Lo anterior en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto al denunciante como a esta Agencia. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

3. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que debe interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

Licda. Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez