



EXPEDIENTE: 045-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 326-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:15 horas del 26 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **FINANCIERA CREDILAT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico enviado a esta Agencia, en fecha 11 de febrero de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, traslada denuncia presentada por la señora (**NOMBRE 1**) contra **FINANCIERA CREDILAT S.A.**, en la cual alega que cuenta con dos operaciones crediticias reportadas como incobrables en el Centro de Información Crediticia (CIC) de fecha 18-09-2018, lo cual no es cierto, ya que solo una de ellas se encontraba con 86 días de atraso, por lo que procedió a comunicarse con la denunciada para solicitar la rectificación de dicha información, ante lo cual manifiesta que le indicaron que posiblemente se debía a un error, pues los incobrables se tramitan con 120 días de atraso, asimismo indica que solicitó que le eliminaran el nivel 3 ante la SUGEF, sin embargo transcurrido el plazo de ley de 10 días no recibió respuesta alguna por parte de la entidad denunciada. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **091-2019** de las 08:45 horas del 15 de marzo de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución No. **175-2019** de las 09:09 horas del 25 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 26 de junio de 2019. (Visible a folios 12 al 15 del Expediente Administrativo).
4. Que, a través de documento recibido en esta Agencia, en fecha 01 de julio de 2019, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Financiera Credilat S.A., remite, en tiempo y forma, el informe requerido mediante la resolución mencionada supra. (Visible a folios 16 al 18 del Expediente Administrativo).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que en el reporte crediticio emitido en fecha 18-09-2018 por la SUGEF la denunciante reportaba un nivel de comportamiento de pago histórico de “3”. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que la señora (**NOMBRE 1**) solicitó la actualización y rectificación de su nivel de comportamiento crediticio nivel 3 ante la SUGEF. (Visible a folio 08 frente y vuelto del Expediente Administrativo).



3- Que en mayo de 2018, la denunciante presentó más de 120 días de atraso en sus operaciones crediticias, lo cual generó el estado de incobrable, y, por ende, así se reportó por parte de Credilat ante la SUGEF. (Visible a folio 16 vuelto del Expediente Administrativo).

4- Que en diciembre de 2018, la denunciante realizó la cancelación total de la deuda, cuya información fue informada por Credilat a la SUGEF para actualizar su información crediticia en el Comportamiento de Pago Histórico. (Visible a folio 16 vuelto del Expediente Administrativo).

5- Que al mes de enero de 2019, la calificación de la denunciante pasó a ser nivel 1. (Visible a folio 16 vuelto del Expediente Administrativo).

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

1- Que la denunciante solicitara a Credilat la actualización o rectificación de sus datos crediticios.

2- Que la denunciada se negara a rectificar, actualizar o suprimir los datos crediticios de la señora (**NOMBRE 1**).

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega en su escrito la señora (**NOMBRE 1**) que cuenta con dos operaciones crediticias reportadas como incobrables en el Centro de Información Crediticia (CIC) con fecha de emisión al 18-09-2018, lo cual no es cierto, ya que solo una de ellas se encontraba con 86 días de atraso, por lo que procedió a comunicarse con la denunciada para solicitar la rectificación de dicha información, ante lo cual manifiesta que le indicaron que posiblemente se debía a un error, pues los incobrables se tramitan con 120 días de atraso, asimismo, indica que solicitó que eliminaran el nivel 3 de su comportamiento crediticio ante la SUGEF, sin embargo transcurrido el plazo de ley de 10 días no recibió respuesta alguna por parte de la entidad denunciada. Por su parte el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Financiera Credilat S.A., en su informe señala en resumen y en lo que nos interesa, lo siguiente: “(...) 4.- *En el caso concreto, para mayo de 2018, la señora (**NOMBRE 1**) presentó más de 120 días de mora en sus operaciones crediticias, lo cual generó que se reclasificaran a estado incobrable y se reportaran de esta manera ante la SUGEF, lo cual afectó su CPH. Nuevamente reitero que el CPH lo determina la SUGEF y no mi representada. 5.- Sin embargo, la señora (**NOMBRE 1**) realizó la cancelación total de la deuda en diciembre 2018, momento en el cual mi representada informó a la SUGEF para que esta procediera a actualizar el CPH de la denunciante, siendo que para enero de 2019 –mes posterior a la cancelación de la deuda – la calificación de dicha señora pasó a ser de nivel 1, mismo que se mantiene hasta la fecha.”. Del análisis de las pruebas que constan en autos, se observa que efectivamente en el reporte crediticio emitido en fecha 18-09-2018 por la SUGEF la denunciante reportaba un nivel de comportamiento de pago histórico de “3”, así como que la señora (**NOMBRE 1**) solicitó la actualización y rectificación de su nivel de comportamiento crediticio nivel 3 ante la SUGEF, no así directamente ante Credilat. Por otra parte, se tiene que, según lo indicado por el representante legal de la empresa denunciada en su informe, en mayo de 2018, la denunciante presentó más de 120 días de atraso en sus operaciones crediticias, lo cual generó el estado de incobrable, y, en consecuencia, así se reportó por parte de Credilat ante la SUGEF, no obstante, manifiesta que en diciembre de 2018, la denunciante realizó la cancelación total de la deuda, cuya información fue reportada por Credilat a la SUGEF para su actualización en el Comportamiento de Pago Histórico, lo cual generó que al mes de enero de 2019, la calificación de la denunciante pasara a ser nivel 1, lo que se mantiene hasta esa fecha. Al respecto, es menester señalar que lo indicado en dicho informe tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25*



PRODHAB

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

párrafo primero de la Ley No. 8968, el cual 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 subrayado y destacado no corresponde al original). Así como en el numeral 67 del reglamento a la Ley citada supra, el cual 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 destacado no corresponde al original), razón por la cual, se tiene que los hechos en él consignados son reales, por tal motivo, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que Financiera Credilat S.A., procedió a actualizar y rectificar los datos crediticios de la denunciante. Así las cosas, se declara sin lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.

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 **FINANCIERA CREDILAT S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.
2. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá 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