



**EXPEDIENTE: 011-01-2022-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 336-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 08:00 horas del 27 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO DE COSTA RICA (en adelante BCR)**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 16 de enero de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BCR** cuya pretensión es: *“1-Que se ampare mi derecho fundamental de DERECHO AL OLVIDO conforme los Artículos 24, 33 y 40 de la Constitución Política desarrollados mediante la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento, (...), 2-Que se ordene al Banco de Costa Rica a la apertura inmediata de una cuenta en moneda dólares en mi favor, (...) 3- (...) que se ordene al Banco de Costa Rica: a. Ajustar su política de eliminación de datos a los 4 años jurisprudencialmente definidos por la Sala Constitucional, y reiterados por la propia Superintendencia General de Entidades Financieras. b. Eliminar de inmediato todas las cuentas “pendientes”, “liquidadas” o de cualquier otra denominación de otros ciudadanos y usuarios de los servicios bancarios a quienes se les tenga manchado su expediente como a mí me suceden (sic) (...) c. Que se ordene al Banco de Costa Rica que cumpla con las normas nacionales e internacionales, generalmente aceptadas de contabilidad para la reserva de incobrables y de derecho ciudadano en cuanto al DERECHO AL OLVIDO, (...), 4- Que se sancione al Banco BCR por la patente transgresión a las normas constitucionales, legales, reglamentarias, y por el patente (y reconocido) quebranto a la jurisprudencia constitucional, (...)”*. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°066-2022 de las 07:50 horas del 09 de febrero de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al BCR, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al BCR en fecha 23 de febrero de 2022. (Visible a folios 20 y 22 vuelto del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 28 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma del Banco de Costa Rica contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°066-2022 supra indicada. (Visible a folios 23 al 25 del Expediente Administrativo).
- 4- 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 de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:
  - 1- Que mediante escrito remitido a esta Agencia en fecha 16 de enero de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BCR** cuya pretensión es: *“1-Que se ampare mi derecho fundamental de DERECHO AL OLVIDO conforme los Artículos 24, 33 y 40 de la Constitución*



*Política desarrollados mediante la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento, (...), 2-Que se ordene al Banco de Costa Rica a la apertura inmediata de una cuenta en moneda dólares en mi favor, (...) 3- (...) que se ordene al Banco de Costa Rica: a. Ajustar su política de eliminación de datos a los 4 años jurisprudencialmente definidos por la Sala Constitucional, y reiterados por la propia Superintendencia General de Entidades Financieras. b. Eliminar de inmediato todas las cuentas “pendientes”, “liquidadas” o de cualquier otra denominación de otros ciudadanos y usuarios de los servicios bancarios a quienes se les tenga manchado su expediente como a mí me suceden (sic) (...) c. Que se ordene al Banco de Costa Rica que cumpla con las normas nacionales e internacionales, generalmente aceptadas de contabilidad para la reserva de incobrables y de derecho ciudadano en cuanto al DERECHO AL OLVIDO, (...), 4- Que se sancione al Banco BCR por la patente transgresión a las normas constitucionales, legales, reglamentarias, y por el patente (y reconocido) quebranto a la jurisprudencia constitucional, (...)”.* (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).

- 2- Que el señor [NOMBRE 1] fue deudor del BCR por una línea de crédito. (Visible a folio 24 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la línea de crédito en mora del señor [NOMBRE 1] prescribió en el año 2013. (Visible a folio 24 vuelto del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de interés para el presente procedimiento.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Indica el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que debido a que no reside en Costa Rica, su hijo el señor [NOMBRE 3] quien ostenta un poder generalísimo sin límite de suma, acudió a una oficina del BCR a aperturar una cuenta bancaria en nombre del aquí denunciante, tras las diversas gestiones el apoderado del señor [NOMBRE 1] se entera de la existencia de una “deuda pendiente”, consecuencia de lo anterior no fue posible la apertura de una cuenta de ahorros en dólares, esto en razón de que manifiesta el denunciante que se le indicó a su apoderado por parte de una funcionaria del BCR que, si en la cuenta de ahorros recién abierta ingresara cualquier monto adicional a la pensión de la que goza el señor [NOMBRE 3], el dinero sería embargado de inmediato en razón de la “deuda pendiente”. Expone que la “deuda pendiente” con el BCR, es una cuenta que se encuentra liquidada desde el año 2015, y que se encuentra prescrita a la fecha, por lo tanto, la misma no forma parte de su reporte crediticio a nivel de la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF). Señala el señor [NOMBRE 1] que, ha solicitado en repetidas ocasiones durante los últimos meses del año 2021 que el denunciado suprima estos datos crediticios que no corresponden de sus bases de datos, sin embargo, esto no ha sido posible ya que el BCR alega que la información será suprimida en un plazo de 10 años, expone que la contraloría de servicios del BCR le ha indicado: “c) A nivel del Banco de Costa Rica, el récord crediticio por operaciones de crédito liquidadas es eliminado a los 10 años, plazo que se computa a partir de que el crédito cumple el plazo legal para declararlo como incobrable, conforme lo establece la Ley 8968, de Protección a la persona frente al tratamiento de sus datos personales, es necesario indicar que en su caso, de acuerdo con nuestros registros el plazo para prescindir de la información, se estaría cumpliendo hasta el mes de noviembre del 2022.”, por lo que considera lesionados sus derechos, ya que a su parecer le causa una muerte civil ilegítima por 10 años.



Por su parte señala el BCR en su informe que, el señor [NOMBRE 1] se constituyó deudor del BCR mediante una tarjeta de crédito, expone que el denunciante presentó una contigua irregularidad de la facilidad crediticia, cuya fecha de vencimiento fue en octubre de 2009, lo que hizo la deuda exigible por parte del BCR en su condición de acreedor; indica que a partir de esta fecha de vencimiento se comenzó a contabilizar el plazo de la prescripción de la acción que de conformidad con el Código de Comercio son 4 años, por lo que la mencionada acción prescribió formalmente en el año 2013, por lo que el plazo de 10 años para el derecho al olvido comenzó a correr a partir de ese momento. En virtud de lo anterior, tomando en cuenta el plazo que rige para el derecho al olvido, este no puede darse por cumplido ya que el mismo finalizaría en octubre de 2023, por lo que el BCR de conformidad con las normas y regulaciones aplicables mantiene la anotación de la deuda en sus registros domésticos hasta que venza el plazo señalado. Manifiesta que claramente el reporte de la deuda pendiente no se registró ante SUGEF dado que los créditos reportados como incobrables son eliminados del record crediticio a los 4 años del último reporte. Indica que el BCR nunca le denegó al señor [NOMBRE 1] el servicio de apertura de alguna cuenta a través de su apoderado, la negativa de abrir la cuenta se origina en una decisión propia del mismo, producto del temor de que los fondos que en ella se depositen pudieran ser embargados, a lo que el BCR aclara que tiene claro que su derecho a ejercer las acciones correspondientes para el cobro de la deuda han prescrito, y que lo único que subsiste es el registro de la deuda pendiente hasta que opere el derecho al olvido. Señala que todo lo actuado por el BCR se ha realizado en apego a lo dispuesto por los artículos 4 de la Ley No.8968 y 3 del Reglamento a dicha Ley, en tanto claramente se señala que la administración de las bases de datos de las entidades financieras sujetas a las regulaciones de SUGEF se rigen por las normas que regulan el Sistema Financiero, por lo que este reclamo debe resolverse en apego a la normativa correspondiente, donde cita: *“Los datos referentes al comportamiento crediticio se registrarán por las normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, de modo que permitan garantizar un grado de riesgo aceptable por parte de las entidades financieras, sin impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa ni exceder los límites de esta ley”*. *“Las bases de datos de entidades financieras que se encuentren sujetas al control y regulación por parte de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), no requerirán inscribirse ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.”* Finaliza indicando que por todo lo señalado, el registro de morosidad del denunciante en la base de datos del BCR se ha mantenido en apego a la normativa aplicable y permanecerá en esa condición mientras transcurra el plazo para aplicar el derecho al olvido, por lo que solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

Indica el artículo 9, parte 4, de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos personales la definición de datos referentes al comportamiento crediticio: **“4.- Datos referentes al comportamiento crediticio: Los datos referentes al comportamiento crediticio se registrarán por las normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, de modo que permitan garantizar un grado de riesgo aceptable por parte de las entidades financieras, *sin impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa ni exceder los límites de esta ley.*”**, (subrayado y resaltado no corresponde al original), por lo tanto lleva razón el denunciado que debe regirse por lo estipulado por la SUGEF sin llegar a transgredir lo señalado por la Ley No. 8968. Para este caso en particular el derecho al olvido entonces opera el plazo de 4 años y no de 10 años como lo haría con los datos personales puros y simples, este plazo de 4 años fundamentado en la normativa de la SUGEF mediante el acuerdo 1-05 ***“Reglamento para la***



*calificación de deudores”, artículo 3, inciso b) que indica: “**Artículo 3. Definiciones.** Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. **Comportamiento de pago histórico:** Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los **últimos cuatro años**, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)” (Subrayado y resaltado no es del original). Por lo tanto, es claro que los datos de la deuda en cuestión debieron ser eliminados de las bases de datos del BCR a los 4 años de que se declaró la prescripción de la deuda, sea el año 2017 y no esperar hasta el año 2023 para la aplicación del derecho al olvido en lo que corresponde a datos de carácter crediticio, como si se haría con los datos personales puros y simples. Ha señalado la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en lo que respecta al plazo para que opere el derecho al olvido con respecto a este tipo de datos personales, en la resolución 2011-07937 que: “**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 cuatros 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.”. (resaltado no es del original).*

Siendo entonces que, al haberse superado el plazo de 4 años para la aplicación del derecho al olvido, los datos crediticios del señor [NOMBRE 1] han perdido calidad, por lo que no se cumple efectivamente con el principio de calidad de la información, principio fundamental en el tratamiento de datos personales, mismo regulado mediante el artículo 6 de la Ley de marras, el cual indica: “**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. **2. Veracidad:** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud:** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos





*inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. 4.- **Adecuación al fin:** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”*

Es evidente que al haber transcurrido el plazo para que los datos crediticios por la deuda prescrita del señor [NOMBRE 1] puedan ser mantenidos dentro de las bases de datos del BCR, los mismos han perdido actualidad, veracidad, exactitud y no son adecuados al fin para el cual fueron recolectados, por lo que lo procedente es que los mismos sea eliminados, ya que de no ser así se estaría vulnerando el derecho a la Autodeterminación Informativa del señor [NOMBRE 1], derecho regulado mediante el artículo 4 de la Ley No.8968 de repetida cita: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”, así como mediante el artículo 12 del Reglamento a dicha Ley: “**Artículo 12. Autodeterminación informativa.** Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”

Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento, por lo que se ordena al BCR se supriman los datos crediticios del señor [NOMBRE 1] que hayan superado el plazo de 4 años, por las razones supra indicadas. Con respecto a la pretensión del señor [NOMBRE 1] de que se ordene por parte de esta autoridad la apertura inmediata de una cuenta en moneda dólares a su favor, se rechaza la misma por resultar improcedente, esto en razón de que ni la Ley No.8968 ni su Reglamento contemplan dentro de las competencias de esta Agencia poder realizar este tipo de solicitudes a los denunciados, por lo que deberá el denunciante gestionar su solicitud ante la entidad bancaria como corresponde.

**POR TANTO**  
**LA AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES**  
**RESUELVE**



Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 9, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por **[NOMBRE 1]** contra el **BANCO DE COSTA RICA**.
- 2- Se ordena al **BCR** suprimir todo dato crediticio que supere el plazo de 4 años del señor **[NOMBRE 1]**. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles**.
- 3- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE. -**

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