



**EXPEDIENTE: 212-09-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 367-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:00 horas del 03 de agosto de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDID**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 29 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1], presentó formal denuncia contra Credid, cuya pretensión es: “solicito eliminar ese dato de mi expediente totalmente.”. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **535-2021** de las 13:05 horas del 27 de octubre de 2021, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Credid, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 28 de enero de 2022. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 02 de febrero de 2022, el Lic. [NOMBRE 3], remite escrito suscrito por el señor [NOMBRE 2], en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de **CREDID**, quien responde el traslado de cargos, cumpliendo así, en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución mencionada. (Visible a folios 15 al 19 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 03 de marzo de 2022, el señor [NOMBRE 1] remite un correo electrónico donde informa a esta Agencia que su información en Credid ha sido restringida por parte de los mismos. (Visible a folio 20 del Expediente Administrativo).
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.
6. 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 y 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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 29 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1], presentó formal denuncia contra Credid, cuya pretensión es: “solicito eliminar ese dato de mi expediente totalmente.”. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en el reporte de Credid a nombre del señor [NOMBRE 1], al momento de interposición de la denuncia, existe una anotación de una deuda que data del año 2010, la cual se encuentra inactiva. (Visible a folios 08 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que Credid procedió con la supresión de toda la información del señor [NOMBRE 1] y bloqueó cualquier búsqueda del mismo. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).



**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio se tiene como un hecho no probado:

1-Que el señor [NOMBRE 1] haya remitido una solicitud de rectificación de datos personales a Credid.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que Credid tiene en su reporte un cobro que corresponde a Mutual Alajuela, cuya entrada fue julio de 2010, expone que remitió un correo al denunciado para solicitar ayuda sin embargo no recibió una respuesta favorable. Indica que esta es una cuenta incobrable y está inactiva.

Por su parte el señor [NOMBRE 2], en su condición de Sub Gerente y Representante Legal de Aludel Ltda (Credid) en su informe indica que la falta que se les ha imputado es de imposible aplicación en razón de que el denunciante si tuvo acceso a sus datos personales, adicionalmente informa que el mismo no realiza una gestión de supresión frente a su representada, por lo tanto no se ha negado el ejercicio de un derecho de supresión al señor [NOMBRE 1] por cuanto el mismo no fue ejercido. Con respecto a la rectificación que el denunciante gestiona, señala que todos los procesos que refleja su plataforma son replicando la página del Poder Judicial en su consulta pública, con el fin de cumplir con el principio de calidad de la información, específicamente con información veraz, exacta y actualizada por lo tanto, si algún tercero requiere información de estos procesos, puede acceder a la página pública del poder judicial de manera que la rectificación a la que hace alusión el denunciante debe realizarla ante el Poder Judicial. Manifiesta que, en cuanto al fondo del asunto, aclara una vez más que el dato al que hace referencia el denunciante, no se encuentra en bases de datos privadas a las cuales Credid consulta, sino que está contenida en la consulta pública del Poder Judicial. Indica además que: *“(...) Lo anterior NO quiere decir que en caso que opere un derecho relativos (sic) a la normativa de protección de datos nosotros nos hagamos de la vista gorda frente al derecho del interesado en particular, por tanto el procedimiento que seguimos es que la información en particular, si el Poder Judicial en el sistema mencionado mantiene información más allá del tiempo establecido o bien la misma es no veraz o inexacta, procedemos a bloquear la recopilación de la ficha particular del interesado cuando se solicita un informe o bien incluir los documentos de descargo correspondientes lo cual es realmente una ayuda para los interesados cuando son estudiados por alguna institución con el fin de analizar su capacidad para créditos, repetimos que es información que se recopila en nombre y por cuenta del solicitante y se incluye en el informe, sea que Credid nunca la recopila, almacena o utiliza para ninguna finalidad, de tal suerte que la plataforma simplemente sirve de buscador en cuanto a la información que es de carácter público.”*. Finaliza indicando que, en razón de la solicitud de supresión de la información que está realizando el señor [NOMBRE 1] a través de esta Agencia se procede a suprimir toda la información del interesado y se bloquea cualquier búsqueda relacionada con el mismo, reitera que esto se realiza en razón de que el dato que el particular desea que se suprima no está en su poder, a lo que aporta como prueba de cumplimiento un pantallazo de como se observa la información del denunciante a partir de ese momento.



Del análisis de las pruebas que constan en autos, se observa que ciertamente previo a la interposición de la presente denuncia existía una referencia de un proceso de cobro judicial a favor de Mutual Alajuela, el cual se encuentra inactivo.

Al respecto, menciona el denunciado, que el numeral 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que se tiene como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual, además guarda relación con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra 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. (...)*” (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). 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 actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Esto en virtud de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley No. 8968, que dispone lo siguiente: “*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. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)*” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original).



Lo anterior en concordancia con lo señalado en el artículo 6 de la Ley No. 8968, que a la letra 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. (...)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original).

Es clara la pretensión del denunciante, donde el mismo solicita se suprima únicamente este dato correspondiente a Mutual Alajuela, visible a folio 02 del expediente administrativo. Siendo así, lo que correspondía a la empresa CREDID, cumplir en apego a lo establecido en el artículo 7 de la Ley No. 8968, sobre los derechos que le asisten a la persona, con la eliminación referente a la deuda ante Mutual Alajuela, únicamente, ya que esa fue la solicitud expresa del titular de los datos; no obstante, lo anterior, el propio representante de la empresa denunciada, señor Ricardo Herrera Quesada, indica que: “...se procede a SUPRIMIR toda la información del interesado y se bloquea cualquier búsqueda que se este pudiera hacer en el sistema, todo esto aunque repetimos que este dato al que hace referencia el interesado en particular no esté en nuestro poder...” (Lo subrayado no corresponde al original), ya que, siendo una empresa de consulta de referencias crediticias, es evidente que el suprimir todos los datos el señor [NOMBRE 1], crean una afectación al titular de los mismos, por lo que, la empresa tiene el deber al dar tratamiento a datos personales en observancia, aplicación y cumplimiento de todas las garantías y los principios que establece la Ley No. 8968 y su Reglamento, entendido como tratamiento: “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 esa ley; si bien, se observa que la denunciada manifiesta que la información se encontraba recopilada del sistema de consulta pública de procesos del Poder Judicial, y que CREDID no contaba con datos crediticios a nombre del señor [NOMBRE 1], sobre ese particular, es menester reiterarle a la empresa denunciada, tal y como también se le ha manifestado en distintas resoluciones, que en el momento en que dicha información es consultada, trasladada o recopilada por la denunciada, para incluirla en sus bases de datos, bien en su plataforma de consulta o comunicarla a otras empresas, o realizar cualquier tipo de tratamiento o gestión de los mismos, por medio de sus clientes o de terceros, el responsable de dicho tratamiento debe velar por la aplicación del Principio de calidad de la información (actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin), según lo dispuesto en el supra transcrito artículo 6 de la Ley No. 8968, para hacer un tratamiento lícito de dicha información.



Con la protección de estos derechos, lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales, control que constituye a su vez, una garantía de libertad individual al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza el referido tratamiento, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de tener acceso y conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "transmitir" esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos, de solicitar su eliminación en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente o cuando su titular así lo solicite, ya sean datos crediticios, de acceso irrestricto o de acceso público, situación que no ocurrió en el presente caso, sino hasta el momento en que el denunciante interpuso la presente denuncia. Asimismo, es importante recordarle a la empresa denunciada lo dispuesto en el artículo 27 del Reglamento a la Ley No. 8968, el cual establece el procedimiento para el tratamiento de datos personales, mismo que indica que: *“El responsable de la base de datos establecerá y documentará procedimientos para la inclusión, conservación, modificación, bloqueo y supresión de los datos personales, en el sitio o en la nube, con base en los protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales. Además, deberá el responsable de la base de datos velar por la aplicación del principio de calidad de la información.”*. Es evidente que las medidas de seguridad y los protocolos de actuación, deben ser establecidos por el responsable y encargado de la base de datos, para dar un debido tratamiento a los datos personales, como se puede concluir del artículo 31 del citado Reglamento, que señala: *“Obligaciones del encargado. El encargado tendrá las siguientes obligaciones en tratamiento de las bases de datos personales: a) Tratar únicamente los datos personales conforme a las instrucciones del responsable; b) Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por el responsable; c) Implementar las medidas de seguridad y cumplir con los protocolos de actuación mínimos de actuación conforme a la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones aplicables; d) Guardar confidencialidad respecto de los datos tratados; e) Abstenerse de transferir o difundir los datos personales, salvo instrucción expresas por parte del responsable y f) Suprimir los datos personales objeto de tratamiento, una vez cumplida la relación jurídica con el responsable o por instrucciones del responsable, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los datos personales.”*.

De conformidad con lo expuesto, esta Agencia considera la necesidad de hacer un llamado de atención a Credid, para que en aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, se procedan a revisar las políticas que se utilizan en su plataforma Credid y para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas; así las cosas, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que la empresa denunciada, realizó la supresión completa de los datos del denunciado, sin su consentimiento, e incumpliendo con lo que solicitó el mismo en su denuncia, por lo que, lo procedente es declarar con lugar la denuncia incoada, y advirtiendo que a futuro deberá de cumplir con las solicitudes que realicen los titulares de datos personales.





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

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 con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **CREDID** y se ordena a la empresa denunciada, apegarse a lo solicitado por el denunciante. Lo cual 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 el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso
2. 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*