



EXPEDIENTE: 042-03-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 369-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:00 horas del 03 de agosto de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO DAVIVIENDA, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA y CREDOMATIC.** –

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de marzo de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **BANCO DAVIVIENDA, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA** (en adelante Banco Nacional) y **CREDOMATIC** cuya pretensión es: *“Solicito que en todas las entidades antes mencionadas me borren de la base de datos de ellos donde salga cualquier cosa negativa en contra de mi persona (...) Solo necesito que si algo (sic) una solicitud de crédito ya no salga mas (sic) la información negativa que tienen sobre mi persona y poder aplicar para un simple préstamo, de cualquier tipo”*. (Visible a folios 01 al 06 del expediente administrativo).
- 2- Que, mediante resolución N°**241-2020** de las 08:00 horas del 08 de abril de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se le notificó al Banco Nacional y Banco Davivienda en fecha 30 de abril de 2020, y a Credomatic en fecha 28 de mayo de 2020. (Visible a folios 07, 09 y 10 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 06 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma del Banco Nacional contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**241-2020** supra indicada. (Visible a folios 11 al 24 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 18 de mayo de 2020, el señor **[NOMBRE 3]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Banco Davivienda (Costa Rica) S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante la resolución N°**241-2020** supra indicada. (Visible a folios 25 al 28 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 10 de junio de 2020, el señor **[NOMBRE 4]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Credomatic de Costa Rica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante la resolución N°**241-2020** supra indicada. (Visible a folios 29 al 36 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N°**225-2022**, de las 12:17 horas del 25 de abril de 2022, se solicitó a Banco Davivienda aportar prueba para mejor resolver. Dicha notificación se le notificó al denunciado en fecha 29 de abril de 2022. (Visible a folios 39 y 40 del Expediente Administrativo).
- 7- Que en fecha 10 de mayo de 2022 Banco Davivienda remite lo prevenido mediante resolución N°**225-2022** supra indicada. (Visible a folios 41 y 42 del Expediente Administrativo).
- 8- 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 presentado en esta Agencia en fecha 26 de marzo de 2020, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **BANCO DAVIVIENDA, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA** (en adelante Banco Nacional) y **CREDOMATIC** cuya pretensión es: *“Solicito que en todas las entidades antes mencionadas me borren de la base de datos de ellos donde salga cualquier cosa negativa en contra de mi persona (...) Solo necesito que si algo (sic) una solicitud de crédito ya no salga mas (sic) la información negativa que tienen sobre mi persona y poder aplicar para un simple préstamo, de cualquier tipo”*. (Visible a folios 01 al 06 del expediente administrativo).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] posee no posee una referencia negativa con el Banco Nacional. (Visible a folio 024 del Expediente Administrativo).
- 3- Que el señor [NOMBRE 1] se encuentra en codificado en el Banco Nacional como tipo uno (Visible a folio 46 del Expediente Administrativo).
- 4- Que el Banco Nacional tiene un historial de codificación del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 024 del Expediente Administrativo).
- 5- Que el señor [NOMBRE 1] posee una deuda con Banco Davivienda, la cual fue declarada incobrable en el año 2012. (Visible a folio 042 del Expediente Administrativo).
- 6- Que Credomatic ha eliminado la referencia negativa del señor [NOMBRE 1] de sus bases de datos. (Visible a folio 30 vuelto del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tienen como hechos no probados:

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] haya presentado alguna solicitud de rectificación de datos personales ante alguno de los denunciados.
- 2- Que los denunciados le hayan negado algún servicio al señor [NOMBRE 1].

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que intentó solicitar un préstamo en Banco Davivienda, el cual le fue negado en razón de que en la base de datos interna de ellos aparece una deuda del año 2007, por lo que llenó un documento llamado solicitud de eliminación de datos inexactos y se presentó a Banco Davivienda con el mencionado documento, a lo que el ejecutivo de plataforma le ha indicado que no le recibía el documento ya que él no podía hacer nada. En lo que corresponde a Credomatic señala el denunciante que ha sucedido la misma situación, ha solicitado un préstamo y le ha sido denegado, expone que Credomatic tampoco le ha recibido el documento supra indicado. Finalmente indica que de igual manera en el Banco Nacional ha ocurrido la misma situación, señala que es caso del Banco Nacional si le recibieron el mencionado formulario, pero no han sabido que hacer con él.

Por su parte el Banco Nacional en su informe indica que como puede observarse en el oficio 061-0010-2020, se le ha indicado expresamente al denunciante que no posee saldo pendiente alguno



con el Banco Nacional, por lo que no prueba que se le haya negado cualquier tipo de servicio, ya que se indica en el mencionado oficio que no existe ningún tipo de referencia activa, ni negativa y que aparece con un adeudo de cero colones en la base de datos interna del Banco Nacional, por lo que no existe prueba de que haya un registro negativo, indica además que no consta prueba dentro del expediente de que el Banco Nacional haya cedido a terceros algún dato personal del señor [NOMBRE 1]. Sumado a lo anterior, ha considerado el Banco Nacional importante analizar con respecto a las listas de códigos que mantienen los intermediarios financieros para efectos de negocios, siendo que existe una norma de acatamiento obligatorio para el Banco como es su Ley Orgánica, alega que dichos registros deben de llevarse en ocasión del cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, que en su artículo 65 señala: “(...) *Antes de conceder un crédito, los bancos procurarán cerciorarse de que las personas responsables de sus reembolsos están en capacidad financiera de cumplir con su obligación dentro del plazo respectivo (...)*”. Indica además que dicha codificación se incluyen también hechos ilícitos, tipificados como delito, quienes han estado en cobro judicial o han incumplido el plan de inversión de un crédito. Dentro de esta materia el Banco Nacional mantiene una normativa crediticia, la cual se encuentra dentro del Compendio de Política y Normativa Crediticia/ Políticas y Normativas Crediticias/ Tramite, Formalización y Seguimiento/ Referenciación de Clientes, donde se desglosa la codificación existente dentro de la Institución Financiera, la cual se compone de códigos enumerados del uno al once de manera consecutiva, y de un último código numerado como quince. Expone que el Banco codifica a todos sus clientes tanto por su record crediticio negativo como positivo, por lo tanto, en ejercicio y defensa de sus intereses es que el banco tiene el derecho y obligación de valorar la situación crediticia de sus clientes. Señala que a su parecer no le es aplicable lo dispuesto en la Ley No.8968, basándose en lo indicado mediante el artículo 2 de la misma Ley, donde se indica que el régimen de protección de datos de la Ley No.8968 no es de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, adicionalmente que en relación con las instituciones financieras la misma Ley dispone que los datos referentes al comportamiento crediticio se registrarán por las normas que regula el Sistema Financiero Nacional, por lo que señala que esta Agencia no tiene competencia para conocer sobre el presente asunto.

Por su parte Banco Davivienda y Credomatic, no presentaron el informe en el plazo estipulado, mismo que venció para Banco Davivienda en fecha 06 de mayo de 2020 y para Credomatic en fecha 02 de junio de 2020, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: “*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.***” (Resaltado no es del original). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas*



últimas. En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente administrativo, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por ambos denunciados, los cuales indican, en resumen:

Banco Davivienda indica en su informe que no ha negado al señor [NOMBRE 1] la rectificación o corrección de su información dentro de su base de datos, expone que no le consta que el denunciante haya hecho una solicitud en ese sentido al Banco Davivienda, así como tampoco demuestra que la información que conste dentro de sus bases de datos sea inexacta o no veraz. Considera que los datos personales que constan dentro de su base de datos son actuales y veraces, señala que el señor [NOMBRE 1] fue tarjeta habiente de Banco Davivienda, el cual dejó un saldo sin cancelar hasta la fecha, la deuda en cuestión según certificación remitida por el denunciante entró en morosidad el 31 de mayo de 2011 y se declaró incobrable en el mes de febrero de 2012. Reitera que la información contenida en sus bases de datos es actual y veraz, no debiendo corregirse información alguna, por lo que considera que no ha violentado ni incumplido de ninguna manera lo dispuesto en la Ley No. 8968.

Por otro lado, expone Credomatic en su informe que, en efecto el señor [NOMBRE 1] es su cliente, el cual pasó a cobro judicial el día 25 de marzo de 2010 por una tarjeta de crédito, la mencionada obligación nunca fue cancelada, señala que es importante tener claro que el correo enviado por el señor [NOMBRE 1] fue remitido en fecha 03 de marzo de 2020, por lo que no habían transcurrido los 10 años para que aplicara el derecho al olvido sobre esta obligación. Sin embargo, manifiesta que ha procedido a eliminar de sus bases de datos la referencia negativa sobre la cuenta pendiente del denunciante. Indica que la prueba aportada por el denunciante no es válida en razón de que no cumple con lo establecido mediante el artículo 295 de la Ley General de la Administración Pública, por lo que, al no ser un documento debidamente autenticado, considera que no puede aceptarla como documento indubitable en cuanto a su autoría.

En primera instancia, con respecto a la prueba ofrecida y el alegato de Credomatic sobre la invalidez de la misma, es importante aclarar que el procedimiento de protección de derechos, es un procedimiento de carácter administrativo, y como tal, se rige por sus principios, dentro de los cuales se tiene el de informalismo. Señala el Diccionario Usual del Poder Judicial, que el Principio de Informalismo es una *“Pauta que dispone que todo aspecto no sustancial y que no afecta grave y negativamente la finalidad de un acto procesal goza de una dispensa en las formalidades a cumplir. En definitiva, con el principio del informalismo, se propugna por un equilibrio entre la acción administrativa que no puede ser entorpecida y el derecho de los administrados a no encontrarse sometidos a rigorismos formales que los perjudiquen.”* Sobre este principio, además, ha indicado la Sala Constitucional: *“El principio de informalismo es tutelado en el artículo 224 de la Ley General de la Administración Pública el cual dispone que las normas relacionadas con el procedimiento administrativo deberán interpretarse en forma favorable a la admisión y decisión final de las peticiones de los administrados, pero el no podrá servir para subsanar nulidades que son absolutas. En este mismo sentido, el artículo 225 Ibídem dispone que el órgano deberá conducir el procedimiento con la intención de lograr un máximo de celeridad y eficiencia, dentro del respeto al ordenamiento y a los derechos e intereses de los administrados. Así, el*



procedimiento administrativo se encuentra impregnado de un principio informalista, lo que supone la presunción denominada "in dubio pro actione" (en caso de duda, ha de darse admisión al análisis que se presenta en la solicitud de la persona), sin que ello permita o posibilite burlar formalidades esenciales o superar nulidades que puedan ser absolutas, según se desprende de los mandatos 223 y 224 de la Ley 6227/1978". (Resaltado no es del original). Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, entre otros en el voto No.2003-13140 dictado a las 14:37 horas del 12 de noviembre del 2003. En ese mismo orden de ideas, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en cuanto a los medios de prueba: **Artículo 68. Medios de prueba.** *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.* Nótese que el Reglamento a la Ley No.8968 no indica que, para los documentos físicos o electrónicos, deba cumplirse con alguna formalidad, como, por ejemplo, que deba ser copia certificada notarialmente.

En su escrito de contestación el Banco Nacional, refiere que tanto la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, como el Reglamento a la Ley No. 8968 no le son susceptibles de aplicación. Al respecto véase lo indicado en los artículos 2 de la Ley de marras y 3 del Reglamento. El primero de dichos numerales señala: *“Esta ley será de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en esta ley no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando estas no sean vendidas o de cualquier otra manera comercializadas.”* Por su parte el numeral 3 del Reglamento a la Ley No. 8968, indica: *“Este Reglamento será de aplicación a los datos personales que figuren en las bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos, en tanto surtan efectos dentro del territorio nacional, o les resulte aplicable la legislación costarricense derivada de la celebración de un contrato o en los términos del derecho internacional. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en este Reglamento, no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando éstas no sean de cualquier manera comercializadas. No será de aplicación este Reglamento a los datos referentes al comportamiento crediticio que se regirán por la normativa especial del Sistema Financiero Nacional.”* Este artículo debe leerse en necesaria consonancia con el 9 inciso 4 de la Ley No. 8968: *“Los datos referentes al comportamiento crediticio se regirán 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.”* Vista la relación entre ambas normas, esta Agencia ha considerado que el citado artículo 3 del Reglamento, no puede entenderse en su sentido literal sin que quede el tipo carente de contenido legal. Ello por cuanto la norma reglamentaria debe sujetarse en todo momento a los límites establecidos por la Ley que la motiva. En consecuencia, no puede excluirse del todo la aplicación del Reglamento a la Ley No.8968, ya que no se puede impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa (establecido por la misma Ley No. 8968 en su numeral 4), ni exceder los límites de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos



Personales. De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos es competente para conocer y resolver por el fondo, la denuncia interpuesta.

La Ley No. 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, señala: **“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”.** (El resaltado no es del original). Por otra parte, la Sala Constitucional se ha pronunciado sobre el derecho al olvido en los siguientes términos: *“Los juicios civiles consignados en Datum.net relativos al recurrente son asuntos iniciados muchos años atrás y, además, en su mayoría archivados o terminados, lo que viola, también, el derecho a la autodeterminación informativa del recurrente y otros derechos fundamentales, como se dirá; porque mantener sine die información de esa naturaleza en las bases de datos tienen efectos gravemente perjudiciales en los derechos fundamentales de las personas, ya que conducen irremediablemente a una situación equivalente a la de la muerte civil, por la que se privaba de derechos civiles, en virtud de la comisión de ciertos delitos, inhabilitando a las personas, en este caso, en forma perpetua, a obtener créditos, trabajo, alquilar bienes muebles o inmuebles y abrir cuentas corrientes, entre otros. La situación reviste gravedad equivalente o, acaso mayor, que la de una condenatoria penal, que desaparece de cualquier base de datos al término de diez años, o de las sentencias penales de sobreseimiento o absolutorias, que ni siquiera se pueden consignar en las bases de datos. En virtud de la obligación constitucional de tutelar los derechos y libertades fundamentales de las personas, la Sala considera que, si bien es posible archivar, registrar o ceder datos personales significativos para evaluar la solvencia económica y financiera de las personas, resulta violatorio del derecho fundamental reconocido en el artículo 40 constitucional que el archivo y registro de esos datos se mantenga por plazos indeterminados, a perpetuidad. Por esto, es necesario fijar plazos, en aplicación de criterios de razonabilidad y proporcionalidad, atendiendo a la naturaleza de la información financiera y del fin para el cual es registrada en las bases de datos, que es la determinación de la solvencia. La solvencia económica y financiera de una persona es un fenómeno dinámico y modificable, en el corto plazo, por circunstancias atribuibles tanto a la propia persona como a variables externas, más o menos fuera de su control. Por esto resultaría completamente irrazonable amarrar el cuadro de solvencia de una persona al largo plazo. Así, en su sentencia número 2005-08894 de las diecisiete horas con cincuenta minutos del cinco de julio de dos mil cinco, esta Sala señaló sobre dicho tema lo siguiente: “...Como se dijo en la sentencia de esta Sala número 2002-00754 y en mucha de su jurisprudencia posterior (cfr. sentencias , 2002-08996, 2003-03489, 2003-03749, etc.), la calidad es un principio esencial del tratamiento de datos personales, lo cual implica que el operador de la base tendrá que almacenar únicamente información veraz, exacta, precisa y actual; el uso que se dé a los datos debe ser consecuente con el fin legítimo con que fueron recolectados, a partir del consentimiento informado de los afectados. Por su parte, la actualidad de los datos no significa*



llanamente que deben referirse a eventos actuales. Es claro que información relativa a determinados estados situacionales únicamente es actual si se refiere a condiciones persistentes al momento de su uso. No es actual un dato como el estado civil si éste no corresponde con su situación presente, aun cuando el dato histórico pueda revestir alguna importancia. En cambio, existen informaciones que a pesar de verdaderas, exactas y empleadas legítimamente, pueden de alguna forma resultar lesivas para el individuo. De éstas, las que produzcan consecuencias directas de acciones u omisiones ilegítimas de la persona, deben estar sujetas a un límite temporal, al cabo del cual deberán ser eliminadas de los registros o imposibilitado su uso. De lo contrario, las faltas (civiles, penales, administrativas, etc.) de una persona podrían generar consecuencias de carácter perpetuo, lo que es contrario a la letra y el espíritu del artículo 40 de la Constitución Política. En materia de condenas e investigaciones penales, esta Sala ha reconocido en una sólida línea jurisprudencial, que las anotaciones hechas como parte de la investigación policial, así como las sentencias penales, pueden ser preservadas durante un plazo finito, basado en los diez años de la prescripción ordinaria civil. (Cfr. sentencias números 01490-90, 0476-91, 02680-94, 05802-99, etc.) Es claro que si incluso las consecuencias de orden penal (con la gravedad de las conductas que las propician) está sujeta a un límite temporal, con más razón lo deben estar las consecuencias de un incumplimiento contractual de carácter meramente patrimonial. 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. 2006-016036 SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, a las nueve horas con treinta y nueve minutos del tres de noviembre de dos mil seis.** Como bien lo señala la Sala Constitucional, el objetivo del derecho al olvido es evitar una especie de muerte civil, toda vez que mantener esa información de forma permanente y sin sujeción a un plazo, no le permitiría al usuario restaurar o rectificar su vida en sociedad, y toda persona necesita que se le reconozca esa capacidad para rectificar su vida. Además, la norma supra citada, referente al derecho al olvido, no hace diferencia en cuanto a la naturaleza de la información, si no que indica claramente 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, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa*, por lo que no se puede hacer diferencia donde la ley no lo hace. Por otra parte, considera esta Agencia que el Banco denunciado mal interpreta la obligación a que hace referencia, derivada de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, que en su artículo 65, señala: **Artículo 65.- Antes de conceder un crédito, los bancos procurarán cerciorarse de que las personas responsables de sus reembolsos están en capacidad financiera de cumplir su obligación**



dentro del plazo respectivo. Con tal objeto, cuando lo juzguen necesario, podrán exigir de los solicitantes una declaración de bienes, ingresos y egresos, certificada por un Contador Público Autorizado, cuando se estimare conveniente. Los declarantes serán responsables de la veracidad de los datos aportados; si con posterioridad a la constitución del crédito el Banco comprobare la falsedad de las declaraciones, podrá dar por vencido el plazo y exigir inmediatamente el pago del saldo pendiente, sin perjuicio de las demás responsabilidades en que los declarantes hayan podido incurrir”, pues de esta norma no se puede colegir que las entidades financieras, para procurar que sus acreedores estén en capacidad de hacer frente a sus obligaciones, deban mantener información más allá de los plazos legalmente procedentes, si no que más bien se refiere a una situación actual.

Nótese incluso, que la misma norma sugiere medios con los cuales las entidades financieras pueden cerciorarse de la capacidad de pago de sus posibles acreedores, como lo son declaraciones de bienes o certificaciones de ingresos y egresos, pero nunca les obliga a mantener registros más allá de los plazos legalmente permitidos. Dado lo anterior, se logra determinar que el Banco Davivienda ha violentado el principio de calidad de la información además del principio de derecho al olvido, toda vez que mantiene en su base de datos información de comportamiento crediticio que no solo supera el plazo de 4 años indicado por la Sala Constitucional si no que más aun, supera el plazo decenal que refiere la Ley No. 8968 indicada, ya que la deuda que mantienen en su base de datos cayo en mora en fecha 31 de mayo de 2011 y se declaró como incobrable en el mes de febrero de 2012, por lo que la misma ha cumplido sobradamente el plazo de 10 años indicados por Ley en febrero de 2022, por lo tanto se le ordena a Banco Davivienda suprimir todo dato del señor [NOMBRE 1] que supere el plazo supra indicado. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles**.

Por otra parte, siendo que los informes rendidos por los denunciados tienen carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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.”** (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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.”** (Resaltado no es del original), se tiene que los hechos allí consignados son reales y por lo tanto se tiene como un hecho probado que Credomatic ha suprimido la información del señor [NOMBRE 1] que supera los 10 años, cumpliendo con lo señalado mediante el principio de calidad de la información supra indicado, además de que se tiene por cumplida la pretensión del denunciante en lo que a Banco Davivienda corresponde.

Además, se tiene por cierto que el Banco Nacional no mantiene codificado de forma negativa al denunciante en su base de datos, ya que el mismo se encuentra codificado en tipo uno. La



codificación tipo uno, según el Compendio de Política y Normativa Crediticia/ Políticas y Normativas Crediticias/ Tramite, Formalización y Seguimiento/ Referenciación de Clientes es: “...Código 1. *Historial de Códigos: Deudores y fiadores cuyas operaciones estaban codificadas en las categorías 2-3-4-6-7-8-9, que normalizan sus obligaciones con el Banco, incluyendo la cancelación del saldo, intereses y acreencias remanentes de la operación que se originó la codificación. Todos estos deudores y fiadores son sujetos de crédito y estará condicionado al criterio técnico que se elabora al tramitar y estudiar la nueva solicitud de crédito. Los clientes permanecerán codificados por un plazo de 5 años luego de su inclusión y cumplido este término se excluirán en forma automática.*”

Por lo tanto, es evidente que la codificación tipo uno no es negativa, en razón de que indica claramente el compendio que todos estos deudores y fiadores son sujetos de crédito y estarán condicionados al criterio técnico que se deba elaborar. Por otro lado, ha señalado el Banco Nacional en su certificación de fecha 20 de julio de 2022, visible a folio 46, que se codificó al señor [NOMBRE 1] en tipo uno en fecha 03 de julio de 2017, por lo que los cinco años señalados en la descripción del código uno han finalizado en fecha 03 de julio de 2022, por lo que se le ordena en este acto al Banco Nacional rectificar la codificación indicada, como bien lo señala el compendio de Política y Normativa Crediticia/ Políticas y Normativas Crediticias/ Tramite, Formalización y Seguimiento/ Referenciación de Clientes, el cual el mismo Banco señala que es de acatamiento obligatorio para los funcionarios del Banco Nacional de Costa Rica.

Finalmente se indica que, en cuanto a la relación crediticia que eventualmente pretenda tener el señor [NOMBRE 1] con alguna de las entidades bancarias aquí denunciadas, resulta ser una discusión de naturaleza privada, puesto que la misma nace de la autonomía de la voluntad entre partes y son ellos de mutuo acuerdo que pueden mantenerla, modificarla o concluirla, por lo tanto, al escapar este tema de las competencias de esta Agencia, mismas debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, el cual indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhav, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a)** Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **e)** Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. **f)** Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. **g)** Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las



instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”.

Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

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

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 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 **BANCO DAVIVIENDA, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA y CREDOMATIC.**
- 2- Por haber transcurrido el plazo de 5 años que señala el compendio de políticas del Banco Nacional para la codificación tipo uno, se ordena al mismo rectificar la codificación del señor [NOMBRE 1] ya que el plazo para ser mantenido en la codificación tipo uno finalizó en fecha 03 de julio de 2022.
- 3- En lo que corresponde a Credomatic se tiene por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 4- En lo que corresponde a Banco Davivienda se ordena suprimir todo dato del señor [NOMBRE 1] que supere el plazo supra indicado. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de **5 días hábiles.**
- 5- 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

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora

Revisado: Licda. Karla Quesada Rodríguez