



**EXPEDIENTE: 061-03-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 571-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 07:45 horas del 18 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **TRANSUNIÓN COSTA RICA TUCR S.A.** (en adelante **Transunión**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de marzo de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **TRANSUNIÓN COSTA RICA TUCR S.A.**, en la cual alega que durante los meses de agosto, setiembre y octubre del año 2018 tenía una deuda en atraso con la empresa (**EMPRESA 1**), la cual posteriormente, procedió a poner al día, sin embargo indica que la empresa denunciada la mantiene con una referencia negativa por dicho atraso (109 días), por lo que presentó el formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales ante la empresa denunciada, y que la denunciada realizó una mal interpretación de su solicitud, por lo que realizó la supresión de toda su información, lo cual le perjudicó, por lo que solicita que se proceda a eliminar la referencia negativa de los 109 días de atraso en el pago de la deuda con (**EMPRESA 1**) de la base de datos de Transunión. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **140-2019** de las 11:25 horas del 28 de marzo de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **259-2019** de las 08:00 horas del 09 de julio de 2019, se ordena el traslado de cargos a la empresa denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 24 de julio de 2019. (Visible a folios 20 al 22 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa denunciada Transunión, presentó en fecha 29 de julio de 2019, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por la señora (**NOMBRE 2**), en su calidad de Representante Legal de Transunión Costa Rica Tucr S.A. (Visible a folios 17 al 19 y 23 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.

### **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 la denunciante tenía una deuda en atraso a los meses de agosto, setiembre y octubre de 2018, con la empresa con (**EMPRESA 1**). (Visible a folios 01 y 17 del Expediente Administrativo).



2. Que la empresa Transunión realizó la supresión de toda la información relacionada con la denunciante dentro de su base de datos. (Visible a folio 06 y 17 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciante presentó formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales ante la entidad denunciada, en fecha 04 de marzo de 2019. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
4. Que, en el formulario mencionado, la denunciante seleccionó la opción de “SUPRIMIR”, asimismo, en el mismo formulario, detalló la situación que deseaba realizar, que se refería al record crediticio reportado por el atraso presentado con la deuda ante (**EMPRESA 1**). (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
5. Que, ante posterior aclaración de la denunciante, la entidad denunciada, realizó la incorporación nuevamente de la información de la denunciante dentro de su base de datos. (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).

**II.- HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

**III.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su denuncia formulada en contra de **TRANSUNIÓN COSTA RICA TUCR S.A.**, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“Durante los meses de Agosto, Setiembre y Octubre del año 2018, incumplí con los pagos acordados mensualmente de \$74 a la empresa (**EMPRESA 1**), debido a que en el mes de Febrero de ese mismo año fui despedida de mi trabajo (...) (...) Al tener empleo, procedí a cancelar la deuda en mora inmediatamente (...) (...) Debido a esto en la empresa TransUnión me mantiene con una referencia de crédito negativa por el tiempo en mora (109 días), y por tal situación presente (sic) el formulario brindado por ustedes para hacer valer mi derecho, a lo cual me responden que han procedido a eliminar toda mi información guarda (sic) en la base de datos de TransUnión (aporto prueba), cosa que resultó falsa ya (sic) intente (sic) obtener un crédito y me lo negaron por dicha referencia (aporto prueba. Debido a lo anterior me apersono a TransUnión para verificar dicha información y me indican que ellos efectivamente **NO** eliminaron la referencia negativa, sino más bien bloquearon mi información en la base de datos para que ningún ente otorgante de crédito pudiera revisar mi record crediticio, cosa que **NUNCA** solicité y fue una mala interpretación del formulario presentado, ya que mi única intención fue solicitar la eliminación de la referencia negativa. (...)”*, por tal motivo solicita: *“Eliminar la referencia negativa de 109 días de atraso en el pago (sic) la cuenta de (**EMPRESA 1**) reflejado en la base de datos y en mi record crediticio suministrado por TransUnión.”*. Por su parte, la entidad denunciada representada por la señora (**NOMBRE 2**), señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“(...) 1) El primer hecho es cierto. La información que tiene **TRANSUNION** coincide con la confesión de la demandante. 2) El segundo hecho es cierto. 3) El tercer hecho es cierto. Según se hizo constar mediante prueba aportada, la parte Actora solicitó la supresión total de sus datos dentro de la plataforma de **TRANSUNION**. En virtud de la solicitud planteada, mi representada procedió a eliminar la totalidad de la información consignada dentro de la base de datos. 4) El cuarto hecho es parcialmente cierto. **TRANSUNION** realizó la supresión de la totalidad de los datos consignados dentro de la presente base de datos, a solicitud de la parte actora; quien solicitó la supresión de los mismos.*



*Posteriormente la demandante aclaró su solicitud y se volvió a incorporar la información que se mantenía sobre la Demandante en la base de datos de mi Representada. Según el precedente de la Agencia de Protección de datos con respecto al derecho al olvido, la información que la parte Actora desea se elimine de la base de datos no podrá ser eliminada hasta que se cumplan los 4 años de plazo desde el pago del saldo total de la deuda. (...)*. En cuanto a la petitoria del denunciante solicita: “De conformidad con lo solicitado por el Demandante, con respecto a la solicitud de eliminación de la referencia negativa de 109 días de atraso en el pago de la cuenta de (EMPRESA 1) reflejado: La solicitud de eliminación selectiva planteada por la parte Actora no procede según el Marco Legal aquí indicado. (...)”.

Del análisis de las pruebas aportadas a los autos, se tiene que, efectivamente la denunciante tenía una deuda en atraso a los meses de agosto, setiembre y octubre de 2018, con la empresa con **(EMPRESA 1)**, la cual puso al día posteriormente. Asimismo, se visualiza que la empresa Transunión realizó la supresión de toda la información relacionada con la denunciante dentro de su base de datos. Lo anterior, con base en la solicitud presentada por la denunciante, mediante formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales que presentó ante la denunciada, en fecha 04 de marzo de 2019. Además, se logra demostrar que, en el formulario mencionado, la denunciante seleccionó la opción de “SUPRIMIR”, sin embargo, en el mismo formulario, ésta detalló la situación que deseaba realizar, que se refería al record crediticio reportado por el atraso presentado con la deuda ante **(EMPRESA 1)**. No obstante, ante posterior aclaración de la denunciante, Transunión, realizó la incorporación nuevamente de la información de la denunciante dentro de su base de datos. Resulta importante señalar que, con relación al almacenamiento de datos crediticios, esta Agencia se debe ajustar a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. Siendo así, el artículo 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**



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



*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.”. (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 votos y resulta aplicable para todas las empresas que realizan actividades comerciales y financieras, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Así las cosas, efectivamente al momento de la presentación de la solicitud por parte de la señora (**NOMBRE 1**), es decir en marzo del año 2019, no resultaba procedente la eliminación de la referencia negativa por el atraso reportado en la cuenta con (**EMPRESA 1**), sin embargo, deberá la empresa Transunión verificar si al momento de la emisión de la presente resolución, ya han transcurrido los 4 años, posterior a que la deuda fue puesta al día por la denunciante, en cuyo caso, si resultaría procedente la supresión de la referencia crediticia negativa.*

Conforme a todo lo expuesto, es deber de esta Agencia, en aplicación de sus facultades otorgadas por ley y con el fin de garantizar el derecho a la Autodeterminación Informativa, declarar parcialmente con lugar la denuncia interpuesta y se ordena a **Transunión**, verificar si procede la supresión de los datos crediticios (referencias negativas) de la denunciante, en los términos indicados supra, en cuyo caso deberá proceder con la eliminación de dicha información, en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto a la 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. Es necesario indicar que la Ley No. 8968, fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta desde el día 05 de setiembre de 2011, y en octubre de 2012, se publica el reglamento a la ley, por lo que, desde la entrada en vigencia de ambas herramientas legales referentes a la protección de los datos personales de los habitantes, surge la obligación de los responsables de las bases de datos personales, la creación de los respectivos protocolos de actuación y medidas de seguridad, necesarios para el debido cumplimiento del derecho fundamental de autodeterminación informativa, así como la actualización de los mismos cada vez que sea necesario, siendo además una atribución de conformidad con el artículo 16 de la ley de rito, que la Prodhav, requerir en cualquier momento, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados, así como acceder a las bases de datos reguladas por la ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales.



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



### **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 **PARCIALMENTE CON LUGAR** la denuncia interpuesta por la denunciante (**NOMBRE 1**) contra **TRANSUNIÓN COSTA RICA TUCR S.A.**
2. Se ordena a a **Transunión**, verificar si procede la supresión de los datos crediticios (referencias negativas) de la denunciante, bajo los términos indicados en esta resolución, en cuyo caso deberá proceder con la eliminación de dicha información, en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución, lo cual deberá informarse tanto a la 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.
3. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

**Máster Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez