



**EXPEDIENTE: 109-07-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 572-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 08:00 horas del 18 de octubre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.** (en adelante **Equifax**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 26 de marzo de 2019, el señor (**NOMBRE 1**), presentó formal denuncia contra **EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.**, en la cual alega que la entidad denunciada mantiene un dato de un incobrable de una deuda adquirida con (**EMPRESA 1**), quienes reportan en mayo de 2019 el incobrable de una cuenta que quedó en mora desde octubre del año 2013, situación que lo está afectando en sus operaciones crediticias y considera violenta el derecho al olvido por 4 años. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **266-2019** de las 08:00 horas del 18 de julio de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **321-2019** de las 08:30 horas del 26 de agosto 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 10 de setiembre de 2019. (Visible a folios 10 al 12 del Expediente Administrativo).
4. Que la empresa Equifax, presentó en fecha 13 de setiembre de 2019, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma y Representante Legal de Equifax de Costa Rica S.A. (Visible a folios 13 al 24 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 30 de agosto de 2022, Equifax presenta ante esta Agencia, solicitud de terminación del procedimiento y archivo del expediente. (Visible a folios 28 al 32 del Expediente Administrativo).
6. 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 el denunciante tenía una deuda en atraso del año 2013 con la (**EMPRESA 1**), la cual fue declarada incobrable por dicha empresa a Equifax, en mayo de 2019. (Visible a folios 01, 02 y 07 del Expediente Administrativo).
2. Que en fecha 18 de junio de 2019, el denunciante presentó ante Equifax, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. (Visible a folios 05 del Expediente Administrativo).
3. Que, en esa misma fecha, la empresa denunciada recibe y tramita la solicitud de rectificación y supresión de datos personales del denunciante. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
4. Que en fecha 18 de junio de 2019, Equifax respondió al denunciante que la deuda fue reportada como incobrable el 29-05-2019, indicando que el derecho al olvido procede 4 años después de la cancelación de la deuda o de que la misma fue declarada incobrable, y que solamente pueden realizar cambios con la prescripción emitida por un juez. (Visible a folio 07 del Expediente Administrativo).
5. Que la denunciada, realizó la supresión de los datos personales relacionados con la deuda del denunciante de su base de datos. (Visible a folios 14, 18 vuelto y 19 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 el señor (**NOMBRE 1**), en su denuncia formulada en contra de **EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.**, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“1- Estuve realizando una operación bancaria con (**EMPRESA 2**) Institución con la que tengo relación comercial aproximadamente de agosto 2018. 2- En junio 2019, los gestores de crédito de (**EMPRESA 2**) me indican que la empresa protectora de datos “**EQUIFAX**”, les reporta una mancha por un incobrable de la empresa (**EMPRESA 1**) ingresada el 29/05/2019, por lo que no pueden continuar con el trámite debido a dicha mancha. 3- Procedí a comunicarme vía telefónica en primera instancia con dicha protectora de crédito, la persona que me atiende me indica que efectivamente poseo un reporte de una cuenta incobrable el 29/05/2019 por parte de (**EMPRESA 1**). 4- Se me indica la cuenta quedo en mora el 30/10/2013. Según la Ley 8968 establece el derecho al olvido a partir de los 4 años, por lo que procedí a indicarles que la cuenta debían rectificarla (sic) ya que ya no debe estar en dichos registros puesto que no pueden mantener datos con más de cuatro años (sic) según la normativa del derecho al olvido. Se me indico (sic) que ellos no realizan ajustes a los registros. 5- En segunda instancia solicite por escrito la corrección del (sic) datos al correo electrónico [aclaracionescr@equifax.com](mailto:aclaracionescr@equifax.com) mediante el formulario PRODHAB “formulario para ejercer el derecho de rectificación y/ supresión de datos personales (sic), pero su respuesta vía correo electrónico me indica lo siguiente: “Buenas tardes, un gusto saludarle. Se validó con (**EMPRESA 3**) e indica que esta (sic) en mora, lo reportaron el 29/05/2019 como cuenta **incobrable**. Según la jurisprudencia del derecho al olvido de la SALA IV, se puede mantener 4 años a partir de la fecha de cancelación o de la fecha en que lo declaran **incobrable**. Cualquier consulta debe comunicarse a (**EMPRESA 4**). Equifax solo puede realizar cambios con la prescripción emitida por un juez.”. 6- A la fecha*



no han realizado la rectificación correspondiente. (...)”, por tal motivo en sus pretensiones formula: “Se solicita a EQUIFAX y a cualquier otra empresa que indebidamente mantenga la información errónea, prescrita elimine de mis registros dicha condición. (...)”. Por su parte, la entidad denunciada representada por el señor (**NOMBRE 2**), Apoderado Generalísimo sin límite de suma y Representante Legal de Equifax de Costa Rica S.A., señala en el informe presentado, en lo que nos interesa, lo siguiente: “(...) El reporte de información personal de EQUIFAX, está constituido a base de información pública, no consta en esta información restringida. EQUIFAX cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, en el cual se establecen las obligaciones del cliente y los usos del servicio, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. El cliente se obliga a utilizar el reporte para fines lícitos y acordes a su giro comercial, haciéndose responsable del uso que le brinde, además de solo reportar las cuentas en morosidad que cuenten con sustento real para realizar el cobro respectivo. Que según el estudio adjunto ya el señor (**NOMBRE 1**), no cuenta con reportes crediticios que no estén fuera de la normativa vigente y que cumpla con la misma. (...)”. Posteriormente, en fecha 30 de agosto de 2022, el señor (**NOMBRE 3**), en su condición de Apoderado Especial Administrativo de Equifax, según Poder Especial Administrativo que consta dentro del expediente (folio 27), presenta ante esta Agencia, solicitud de terminación del procedimiento y archivo del expediente, alegando en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **TERCERO:** En escrito con fecha 13 de setiembre de 2019, mi representada presentó contestación a la denuncia interpuesta en el que comprobó que la solicitud del recurrente fue debidamente atendida. (...)” “(...) En virtud de lo anterior toda discusión sobre esta denuncia carece de interés actual porque, tal y como quedó comprobado con los documentos que se aportaron junto con la contestación de la denuncia, mi representada procedió a eliminar la información del historial de créditos del recurrente, cumpliendo así con lo solicitado por el denunciante. (...)” “(...) Por lo anterior, no existe responsabilidad imputable a mi representada toda vez que Equifax tomó las medidas necesarias para que el registro de la información del denunciante fuera modificado conforme su solicitud. De tal modo que no existe nexo de causalidad entre las conductas acusadas y mi representada, y en consecuencia no existe ninguna responsabilidad para Equifax sobre ello y así debe declararse. (...)”. Conforme a los argumentos expuestos y a la valoración de las pruebas presentadas por las partes, se tiene que, efectivamente el denunciante tenía una deuda en atraso del año 2013 con la (**EMPRESA 1**), la cual fue declarada incobrable por dicha empresa a Equifax, el 29 de mayo de 2019, y que en fecha 18 de junio de 2019, el denunciante presentó ante Equifax, formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. Además, se observa que, en esa misma fecha, la empresa denunciada recibe y tramita la solicitud de rectificación y supresión de datos personales del denunciante. Asimismo, se logra comprobar que, en esa misma fecha, es decir el 18 de junio de 2019, Equifax respondió al denunciante denegando su solicitud, ya que indica que la deuda fue reportada como incobrable el 29-05-2019, que el derecho al olvido procede 4 años después de la cancelación de la deuda o de que la misma fue declarada incobrable, y que solamente pueden realizar cambios con la prescripción emitida por un juez. Posteriormente, en fecha 13 de setiembre de 2019, ante el traslado de cargos realizado por esta Agencia del presente procedimiento de protección de derechos, Equifax presenta escrito en el que alega y demuestra, mediante el reporte crediticio emitido en fecha 10 de setiembre de 2019,



que, a esa fecha, ya había realizado la supresión de los datos personales relacionados con la deuda del denunciante de su base de datos. Entrando a analizar el caso en cuestión, es importante señalar que esta Agencia no comparte lo externado por Equifax en su informe, en el sentido de indicar que: *“EQUIFAX cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, en el cual se establecen las obligaciones del cliente y los usos del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. El cliente se obliga a utilizar el reporte para fines lícitos y acordes a su giro comercial, haciéndose responsable del uso que le brinde, además de solo reportar las cuentas en morosidad que cuenten con sustento real para realizar el cobro respectivo.”*, arguyendo que no es su responsabilidad, pues como se le ha señalado en varias resoluciones anteriores, la Ley No. 8968, es de acatamiento obligatorio para todas las personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido tratamiento como *“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 la Ley No. 8968. En tal sentido, es responsabilidad de la empresa denunciada, asegurarse de que, tanto sus clientes como esa misma empresa, realice un adecuado uso y tratamiento de datos personales de los titulares, en observancia y cumplimiento de todos los términos y principios que establece la Ley No. 8968, tales como el de **consentimiento informado, calidad de la información: actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin**, según lo dispuesto en los numerales 5 y 6 de dicho cuerpo normativo. El respeto a los derechos antes mencionados, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos, no se utilice con fines diferentes y que estos sean lícitos, exactos y legítimos. Siendo así, la denunciada tiene el deber de verificar y comprobar que la información remitida por sus clientes, cumpla con los principios mencionados supra, así como con todos los preceptos que dispone la Ley No. 8968 y su Reglamento. 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 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, aun cuando éstos sean datos crediticios, de acceso irrestricto o de acceso público. Ahora bien, respecto al almacenamiento de datos crediticios, se aclara al denunciante, que 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 el último pago o 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 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, se tiene que la solicitud de supresión de los datos crediticios del denunciante no procedía al momento de su presentación ante la denunciada, toda vez la deuda fue declarada como incobrable el 29 de mayo de 2019, por lo que, según lo dispuesto en el derecho al olvido, conforme a la normativa señalada supra, el plazo de los 4 años, se cumpliría hasta el 29 de mayo del 2023, ya que la prescripción no fue declarada en la vía judicial. No obstante, se tiene que, según lo manifestado por la propia denunciada, se atendió la solicitud del denunciante, realizando la supresión de la información crediticia relativa al señor (**NOMBRE 1**) de sus bases de datos, por lo que se tiene por satisfecha su pretensión. En virtud de lo anterior, se declara sin lugar la denuncia interpuesta.



**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 **SIN LUGAR** la denuncia interpuesta por el denunciante (**NOMBRE 1**) contra **EQUIFAX DE COSTA RICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. 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