



**EXPEDIENTE: 200-10-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 606-2022**

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

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **EQUIFAX** cuya pretensión es: *“Solicito que se retire de la base de datos de Equifax el reporte de la deuda donde aparezco como morosa dado que es una deuda caducada hace mas (sic) de 10 años”* (Visible a folios 01 al 04 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **457-2019** de las 10:10 horas del 10 de diciembre de 2019, 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 denunciado en fecha 22 de enero de 2020. (Visible a folio 05 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 23 de enero de 2020, la señora **[NOMBRE 2]**, en su condición de Apoderada Generalísima sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**457-2019** supra indicada. (Visible a folios 08 al 17 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**

Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 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 17 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **EQUIFAX** cuya pretensión es: *“Solicito que se retire de la base de datos de Equifax el reporte de la deuda donde aparezco como morosa dado que es una deuda caducada hace mas (sic) de 10 años”* (Visible a folios 01 al 04 del expediente administrativo).
  - 2- Que la referencia objeto de esta denuncia, ha sido eliminada por Equifax de sus bases de datos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
- II. **HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de interés para el presente procedimiento.



**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora [NOMBRE 1] en su denuncia que Importadora Monge la ha reportado como deudora en la base de datos de Equifax por una deuda contraída hace más de 20 años, indica que dicha “mancha” le impide realizar trámites como prestamos en instituciones bancarias. Finaliza indicando que dado que la deuda es incobrable no deberían tenerla reportada como morosa.

Por su parte expone Equifax en su informe que, cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, donde 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 un sustento real para realizar el cobro correspondiente. Expone que mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con la empresa Importadora Monge e Instacredit, además de otros clientes. Indica que en fecha 28 de enero de 2019 recibió por primera vez la referencia de morosidad de la señora [NOMBRE 1] por parte de GMG Servicios de Costa Rica S.A., dicha referencia se mantenía actual hasta la fecha de interposición de la denuncia. Manifiesta que Equifax al cumplir con la legislación vigente, ha eliminado la referencia al no cumplir con las especificaciones legales que debe cumplir. Finaliza aclarado que la señora [NOMBRE 1] nunca se presentó a sus oficinas a solicitar la eliminación de datos correspondiente.

La Ley No. 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, tiene como finalidad, garantizar a toda persona, el legítimo tratamiento de sus datos personales, y consagra una serie de principios y derechos, que deben ser observados en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales. Así tenemos, que el artículo 7 de dicha ley, señala: **“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. **1.- Acceso a la información:** La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: **a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. 2.- Derecho de rectificación:** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones



de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.” Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que la denunciante solicita es que se suprima una referencia realizada por Importadora Monge por el transcurso del tiempo, y siendo que Equifax ha suprimido la mencionada referencia es que se tiene por cumplida la pretensión de la señora [NOMBRE 1], hecho que tiene esta Agencia como probado en razón de que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada por lo que se tiene que los hechos allí consignados son reales, todo esto 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).

Con respecto a los datos de carácter crediticio que pueda mantener Equifax en su base de datos debe indicarse que, señala el artículo 9 parte 4 de la Ley No.8968: “**ARTÍCULO 9.- Categorías particulares de los datos:** Además de las reglas generales establecidas en esta ley, para el tratamiento de los datos personales, las categorías particulares de los datos que se mencionarán, se regirán por las siguientes disposiciones: (...) 4.- **Datos referentes al comportamiento crediticio:** 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.”(Resaltado no es del original). Por lo tanto, como indica la norma, los datos que mantiene crediticios que pueda mantener Equifax, no se aplicará el derecho al olvido con el plazo decenal sino el plazo establecido en la normativa de SUGEF en el acuerdo 1-05 que indica: “**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. (...)” (Resaltado no es del original). Por lo tanto, es más que evidente que, los datos que a los que hace referencia el denunciado en su informe, no pueden ser mantenidos por el mismo ya que ha transcurrido sobradamente el plazo de 4 años para mantener los mismos, ya que el último pago registrado fue en el año 2015, por lo que los datos debieron ser suprimidos por parte de Importadora Monge en el año 2019, sobre esto señala



la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en lo que respecta al plazo para que opere el derecho al olvido, en la resolución 2011-07937 indicó: “**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.*” (resaltado no es del original). 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 *erga-omnes* para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Así las cosas, se debe declarar con lugar el presente procedimiento.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 7, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX**. Teniéndose ya por satisfecha la pretensión de la denunciante.
- 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**  
**PRODHAB**