



**EXPEDIENTE: 229-12-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 010-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES.** San José a las 09:00 horas del 09 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDISERVER**. –

**RESULTANDO:**

1. Que en fecha 18 de diciembre de 2020, **FEIDEL [NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CREDISERVER**, cuya pretensión indica que: “(...) ordenen a Crediserver S.A a eliminar la información incorrecta que tienen su base de datos según el art 26 de la ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de su base de datos (...) Que se inicie el proceso sancionatorio contra Crediserver S.A por cometer una falta grave según lo establecido en el artículo 30 inciso E al “Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco” (Visible a folio 03 del expediente administrativo).
2. Que mediante resolución N° **019-2021** de fecha 12 de enero de 2021, se le da admisibilidad al procedimiento de protección de derechos y se realiza el traslado de cargos contra **CREDISERVER** (Visible a folio 13 y 15 del expediente administrativo) la cual fue debidamente notificada de forma personal al representante legal, el señor [NOMBRE 2] el 5 de marzo de 2021.
3. Mediante oficio sin número y con fecha de 9 de marzo de 2021 **CREDISERVER** se refiere al traslado de cargos por medio de su representante, el cual fue recibido en esa misma fecha, cumpliéndose así con el plazo establecido (Visible a folios 16 a 30 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:**

**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 solicito la eliminación de datos sobre una anotación de proceso judicial a la parte denunciada mediante escrito el 6 de febrero del 2020 (Visible a folio 5 del expediente administrativo)*
2. *Que mediante correo electrónico la parte denunciada contesto a la solicitud en fecha 4 de febrero del 2020 indicando que se había procedido con la eliminación de las anotaciones crediticias, con la excepción del expediente por no haberse cumplido el plazo de 4 años desde su terminación (Visible a folio 5, 6, 17, 27, 28 del expediente administrativo)*



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

1. *Que haya consentimiento informado para el tratamiento de datos personales del denunciante por la entidad denunciada.*

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** La causal imputada al denunciado y presente en el artículo 59 inciso g del Reglamento 37554-JP a la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica: *“Se niegue injustificadamente a dar acceso eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco”* y se compone de una serie de elementos que se deben de configurar para dar por acreditada dicha causal. En este sentido, podemos ver como elementos constitutivos la solicitud clara e inequívoca de eliminar o rectificar los datos de una persona y una negativa injustificada a dar acceso, eliminar o rectificar los datos de dicha persona. La parte denunciante alega que **CREDISERVER** mantiene una anotación de un proceso cobratorio que debería ser eliminado de su base de datos por cuanto se declaró incobrable y ha transcurrido el plazo de ley para que opere dicha solicitud de eliminación. En este sentido se pronuncia la denunciante al alegar que *“están divulgando y mantienen sin mi autorización sobre el proceso judicial con expediente número que ellos comparten en su base de datos en el cual el banco lo dio por concluido, le envíe la resolución respectiva donde el juez ordenó levantar cualquier embargo en mi contra y además en un escrito explique que dicha deuda ya cumplió más de 10 años desde que se tornó exigible, razón por la cual, la Sra. Marín Campos por su formación profesional debió reconocer que dicha deuda resulta incobrable al serle aplicable los plazos establecidos en el artículo 984 del Código de Comercio”*(resaltado no es del original) (Visible en folio 02 del expediente administrativo), vulnerándose así su derecho a la autodeterminación informativa el negarse su derecho a la rectificación o eliminación de la información contenida sobre su persona. Sobre este proceso alega que: *“corresponde a un proceso que fue iniciado en 2009 y se dio por terminado en 2017 ya que han transcurrido 10 años desde que las supuestas deudas se contrajeron que al efecto se estableció como límite de conformidad con el artículo 6 de la Ley de protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales”* (Visible en folio 12 del expediente administrativo).

Por su parte, **CREDISERVER** alega que *“en cuanto al proceso judicial número , el mismo se le indicó se mantiene por cuanto no cumple con el plazo del derecho al olvido, ya que como la misma actora lo indica en la solicitud inicial de supresión la cual aporto como prueba, el proceso “ se dio por terminado en el 2017”, y según fecha de la resolución N. 108-2017 de dicho expediente aportado también por la actora indica que la fecha que da por terminado dicho proceso es 25 de agosto del año 2017, por lo que al día de su solicitud e incluso al día de hoy no cumple con el plazo de los 4 años del plazo del derecho al olvido. Que como único documento aportado a Crediserver por parte de la actora en cuanto a proceso judicial número -7, en su solicitud de supresión de datos crediticio es el indicado (resolución No. 108-2017), por lo que hasta el día de hoy Crediserver se da por enterado de la certificación de deudas del Banco Popular que aporta la señora [NOMBRE 1], donde como ella indica la deuda es castiga en el 2009, sin embargo aun así la dicha certificación no especifica la fecha en que se declaró incobrable tal y como la actora lo indica”* (resaltado no es del original) (Visible en folios 16-17 del expediente administrativo). En el caso en marras la parte denunciada no se cuestiona el derecho de la parte la eliminación de la



información solicitada, sino el plazo que se debe tomar en consideración para que dicha información sea eliminada de las bases de datos del denunciado y consecuentemente cese el tratamiento de dichos datos, en este caso la anotación de un procedimiento cobratorio que data del año 2009 y que se tramitó en el expediente -7.

Es importante establecer que la naturaleza de la información en este caso corresponde a partes ajenas a la denunciada. Es decir, CREDISERVER no es el acreedor de la deuda ni parte en el proceso judicial, sino que la información se refiere a una relación crediticia entre el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y la denunciante. Específicamente, la información se refiere a una causa de cobro judicial en donde CREDISERVER no intercede como parte. La parte denunciada viene a prestar un servicio mediante el cual transfiere a terceros información personal sobre la denunciante a terceros sin que medie consentimiento de la persona titular de la información para dicho tratamiento de datos referente a su persona. Por lo tanto, y al haber una solicitud clara e inequívoca de eliminar dicha información (*visible en folio 05 del expediente administrativo*), se torna necesario analizar las razones que alega CREDISERVER para negarse a eliminar dicha información a la luz de la normativa vigente en la materia. La regla general indica que para cualquier tratamiento de datos personales de un titular es necesario el consentimiento informado de esta persona tal y como lo indica el artículo 5(2) de la Ley N° 8968 al establecer que *“Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo”*. En este caso no hay contención en cuanto a la falta de este consentimiento, sino que la parte denunciada alega verse en una excepción por tratarse de datos de carácter crediticio. En este sentido, se refieren de manera expresa a resoluciones de la Sala Constitucional referentes a la naturaleza de la información crediticia y el plazo de cuatro años para que opere el derecho al olvido de información crediticia. La parte denunciante simplemente alega que la información no puede ser eliminada por no cumplirse el plazo establecido, sin entrar a analizar si se ve amparada por las circunstancias en las que una entidad pueda negarse a la eliminación de determinada información. Sobre esta clase de información crediticia se ha pronunciado la Sala Constitucional al indicar: *“En un grado menos restrictivo de protección se encuentran los datos que, aun siendo privados, no forman parte del fuero íntimo de la persona, sino que revelan datos de eventual interés para determinados sectores, en especial el comercio. Tal es el caso de los hábitos de consumo de las personas (al menos de aquellos que no quepan dentro del concepto de ‘datos sensibles’). En estos supuestos, el simple acceso a tales datos no necesariamente requiere la aprobación del titular de los mismos ni constituye una violación a su intimidad, como tampoco su almacenamiento y difusión. **No obstante, la forma cómo tales informaciones sean acopiadas y empleadas sí reviste interés para el Derecho, pues la misma deberá ser realizada de forma tal que se garantice la integridad, veracidad, exactitud y empleo adecuado de los datos.** Integridad, porque las informaciones parciales pueden inducir a errores en la interpretación de los datos, poniendo en eventual riesgo el honor y otros intereses del titular de la información. Veracidad por el mero respeto al principio constitucional de buena fe, y porque el almacenamiento y uso de datos incorrectos puede llevar a graves consecuencias respecto del perfil que el consultante puede hacerse respecto de la persona. Exactitud, porque los datos contenidos en dichos archivos deben estar identificados de manera tal que resulte indubitable la titularidad de los mismos, así como el carácter y significado de las informaciones. **Además, el empleo de tales datos debe corresponder a la finalidad (obviamente***



***lícita) para la que fueron recolectados, y no para otra distinta.** En el caso de todas las reglas antes mencionadas, es claro que el deber de cumplimiento de tales exigencias lo ostenta quien acopie y manipule los datos, siendo deber suyo —y no de la persona dueña de los datos— la estricta y oficiosa observancia de las mismas. Finalmente, se encuentran **los datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público, tales como los que se refieren al comportamiento crediticio de las personas; no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, pero sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo.** Con respecto a estos datos, también caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo referidos a los anteriores, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme. El respeto de las anteriores reglas limita, pero no impide a las agencias —públicas y privadas— de recolección y almacenamiento de datos, cumplir con sus funciones, pero sí asegura que el individuo, sujeto más vulnerable del proceso informático, no sea desprotegido ante el poder inmenso que la media adquiere día con día”. (El resaltado y subrayado no es del original). -” (delineado y resaltado no son del original) (Sala Constitucional Res. 2002-00754, de las trece horas del veinticinco de enero de dos mil dos). Se debe puntualizar en el criterio de la Sala Constitucional citado supra se determina como finalidad de este tratamiento diferenciado “asegurar a la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo”. Por ende, resulta claro que esta excepción se refiere la salud del sistema financiero como un todo por medio de sistemas tales como el Centro de Información Crediticia, y no como una autorización para que entidades como CREDISERVER transfieran datos de fuentes públicas a bases de datos dedicadas al giro comercial y al lucro sin el consentimiento de los titulares, aun si estos datos pueden ser consultados en la base de datos pública del Poder Judicial. Un caso distinto son las instancias en las que los acreedores envían información directamente a el Centro de Información Crediticia y las protectoras de crédito, ya que en estos casos la finalidad es la salud del sistema financiero nacional. En el presente caso no se ha logrado comprobar que este sea el supuesto, sino que en el escrito de CREDISERVER solo se establece que esta información se encuentra de manera pública en la página del Poder Judicial. Esta conclusión resulta necesaria a la luz del principio de calidad de la información consagrado en el artículo 6 de la Ley N° 8968 y en especial del principio de adecuación al fin que determina que “los datos de carácter personal serán recopilado con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines”.*

Es claro que los datos recolectados en el contexto de un proceso judicial no tienen la finalidad de ser comercializados a terceros. Por lo tanto, no lleva razón la parte denunciada en su argumentación para negarse a eliminar los datos solicitados por la denunciante, al no verse amparado por ninguna de las excepciones que para el efecto plantea la Ley N° 8968. Consecuentemente, resulta irrelevante entrar a discutir el plazo exacto en el que opera el derecho al olvido en este caso ya que, al tratarse de información tomada de fuentes de acceso público sin el consentimiento informado del titular de la información, no se justifica que esta sea transferida a una base de datos dedicada a lucrar con la comercialización de esta información sin el debido consentimiento. Al no haber una norma habilitante para este tratamiento, ni consentimiento del titular para este uso, las acciones del denunciado resultan en un quebranto a las normas y principios consagrados en la Ley No. 8968, al



negarse a la eliminación de dicha información de su base de datos ante la solicitud inequívoca de la titular.

Así las cosas, analizados los hechos y documentación que consta en el expediente es deber de esta Agencia en sus facultades otorgadas por ley, garantizar el derecho a la autodeterminación informativa de los ciudadanos, por lo que se acoge la denuncia interpuesta, y se le ordena a la empresa denunciada por la señora [NOMBRE 1], proceder con la supresión de los datos que hayan sido transferidos de fuentes de acceso público a bases de datos con fines comerciales.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) y f), 26 de la Ley No. 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

**1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1], contra **CREDISERVER**, y se le ordena la supresión de sus bases de datos personales la información sustraída de las bases de datos públicas, referentes a [NOMBRE 1] lo anterior en un **plazo de 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes, como a 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**