



EXPEDIENTE: 218-10-2019-DEN

RESOLUCIÓN N° 011-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:15 horas del 09 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO BAC SAN JOSÉ.** –

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito remitido en fecha 04 de noviembre de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO BAC SAN JOSÉ (en adelante BAC)**, cuya pretensión es: *“Pretendo que me limpien mi record crediticio para ser sujeto de crédito.”*. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **022-2020**, de las 10:00 horas del 15 de enero de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 29 de enero de 2020. (visible a 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 31 de enero de 2020, el señor [NOMBRE 2] en su condición de Apoderado Especial Judicial de la empresa Banco BAC San José contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°**022-2020** citada. (Visible a folios 12 al 22 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 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 remitido en fecha 04 de noviembre de 2019, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO BAC SAN JOSÉ (en adelante BAC)**, cuya pretensión es: *“Pretendo que me limpien mi record crediticio para ser sujeto de crédito.”*. (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que dentro del Centro de Información Crediticia (en adelante CIC) al momento de interposición de la denuncia constaban dos anotaciones del BAC. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

- 1- Que las anotaciones en el CIC que constaban al momento de la interposición de la denuncia a nombre del señor [NOMBRE 1] hayan sido eliminadas a la fecha.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que fue tenedor de una cuenta de débito en el BAC San José, la cual dejó de utilizar en el



año 2016. Indica que en el año 2018 fue a un banco estatal a realizar una operación de crédito la cual le negaron en razón de que poseía una situación pendiente con el BAC. Expone que por esta razón se dirigió al BAC en Puntarenas y le han informado que el sistema permitió (sin tener fondos) utilizar la tarjeta de débito por treinta y seis mil colones, los cuales al no haberlos cancelado se procedió en 2018 a incluir al denunciante en el CIC, manchando su record crediticio. Manifiesta que procedió a la cancelación del monto indicado más doce dólares y aun así se le indicó que no se podía eliminar la anotación en la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en razón de que el sistema lo hacía automáticamente. Expone que días después del pago mencionado le llamaron del BAC para indicarle que el pago de los doce dólares no procedía por parte de ellos y que fuera a retirarlos.

Por su parte expone el BAC en su informe que, el señor [NOMBRE 1] es titular de la cuenta 700209695 del BAC, en dicha relación comercial el denunciante presentó un sobregiro y el mismo incumplió con el pago de la deuda generada por el uso de la cuenta referida, por lo que la cuenta entró en mora y en cumplimiento con la normativa de la SUGEF el BAC procedió con el reporte correspondiente. Señala que, en mayo de 2017, el denunciante actualizó sus datos de contacto, siendo dirigidos sus estados de cuenta al nuevo correo señalado en la mencionada actualización, en el mes de febrero de 2018 la cuenta mencionada se encontraba en uso, presentando varios movimientos tanto de créditos como débitos y no como el denunciante afirma que dejó de utilizar la cuenta en el año 2016. Indica con respecto a la pretensión del señor [NOMBRE 1] que el requerimiento no puede ser concedido por el BAC en razón de que la normativa de la SUGEF impone el periodo de cuatro años para eliminar el historial crediticio que fue reportado en mayo de 2018, por lo que dicho periodo se mantendrá vigente hasta el año 2022. Por lo anteriormente expuesto no considera que haya vulnerado la Ley No.8968

En primer lugar, es importante aclarar tanto al señor [NOMBRE 1] como al BAC que dentro del presente procedimiento solamente se conocerá únicamente sobre el tema de competencia directa de esta Agencia, sea el tratamiento de datos personales, todo argumento adicional que no tenga ningún tipo de relación con datos personales no será analizado dentro de la presente resolución. Las atribuciones de esta Agencia están formalmente consignadas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que 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 Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”. (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

La normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF) en el acuerdo 1-05 “**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. (...)” (Subrayado y resaltado no es del original). Por otra parte, en cuanto a la vigencia de la información en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC), 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). Según lo manifestado el BAC la deuda fue reportada en el año 2018, por lo que la misma se mantuvo al momento de los hechos conforme a derecho en el CIC, ya que el plazo para que sea eliminada la anotación comenzó a correr desde que la entidad financiera reportó la información por última vez. Transcurrido el plazo citado, la SUGEF debió eliminar de oficio los datos del reporte crediticio. Por todo lo anteriormente expuesto el registro del comportamiento de pago debió ser eliminado por parte de la autoridad competente, en este caso la SUGEF. Por otro lado, no existe prueba dentro del expediente administrativo que demuestre que no se realizó la eliminación correspondiente dentro del CIC, por lo que es lógico indicar entonces que el denunciado no ha violentado el derecho a la Autodeterminación Informativa del señor [NOMBRE



PRODHAB

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

1], el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley de repetida cita, que indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** *Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.*” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*” (Subrayado y resaltado no es de los originales). Así las cosas, en razón de lo anterior lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia, pues no observa esta Agencia transgresión alguna a la Autodeterminación Informativa del accionante, siendo que, de la forma expuesta supra, es claro que los datos de la obligación crediticia que manifiesta el denunciante, se mantuvieron visibles en el CIC conforme a derecho.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO BAC SAN JOSÉ**.
- 2- De conformidad con el artículo 25 a Ley N° 8968 y 71 de su reglamento a la Ley N° 8968, contra lapresente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB