



EXPEDIENTE: 132-08-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 015-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:00 horas del 10 de enero de 2023. 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 05 de agosto de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **EQUIFAX** cuya pretensión es: *“Eliminar a la mayor brevedad de los respectivos sistemas la referencia que comparten esa vinculación con el proceso de INSTACREDIT (...)”*. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**537-2020** de las 08:55 horas del 12 de octubre de 2020, se previene a la denunciante aportar copia certificada de la sentencia que da por terminado el proceso de cobro judicial. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 15 de octubre de 2020. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 20 de octubre de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó una serie de documentación con la que cumple con lo prevenido mediante la resolución N°**537-2020** supra indicada. (Visible a folios 15 al 18 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante resolución N°**572-2020** de las 10:53 horas del 21 de octubre 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 aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó a Equifax en fecha 17 de noviembre de 2020. (Visible a folios 19 y 21 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 20 de noviembre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]** en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de Equifax contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**572-2020** supra indicada. (Visible a folios 09 al 12 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en fecha 30 de agosto de 2022, el señor **[NOMBRE 3]** presenta una solicitud de terminación del proceso y archivo del expediente. (Visible a folios 44 al 48 del Expediente Administrativo).
- 7- 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 presentado en esta Agencia en fecha 05 de agosto de 2020, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **EQUIFAX** cuya pretensión es: *“Eliminar a la mayor brevedad de los respectivos sistemas la referencia que comparten esa vinculación con el proceso de INSTACREDIT (...)”*. (Visible a folios 01 al 12 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que la señora **[NOMBRE 1]** presentó una solicitud de supresión de datos ante Equifax, en julio de 2020, solicitud que fue rechazada por dicha empresa, en razón de no haber transcurrido el plazo de Ley. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).



- 3- Que el proceso monitorio quedó terminado en razón de arreglo de las partes, lo que se plasmó en la resolución N°**2018-003283** de las 08:52 horas del 17 de julio de 2018. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS:

- 1- No prueba la empresa denunciada que se haya cumplido específicamente con la eliminación de la información de índole personal solicitada por el titular de los datos.

III. SOBRE LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE INTERÉS ACTUAL: En relación a la falta de interés actual incoada por Equifax se debe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada “Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.”. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso, además debe tomarse en consideración que existen una serie de presupuestos necesarios para que las acciones tanto administrativas como judiciales prosperen, como son que exista un derecho real o personal, y que exista un interés actual para ejercitar el derecho que se considera violentado, al respecto la jurisprudencia ha declarado que, al amparo de los principios del derecho del derecho procesal civil de aplicación supletoria en la vía administrativa, si falta cualquiera de los presupuestos mencionados la administración tiene la potestad de desestimar lo pretendido, sobre esto indica la resolución No.030-F-97.CIV de las 14:50 horas del 18 de abril de 1997 de la Sala Primera: “(...) *Por todo ello, la doctrina procesal reconoce la necesidad de que los presupuestos de una sentencia estimatoria deben examinarse de oficio, y que la sentencia de tal clase no puede dictarse en ausencia de cualquiera de ellos. Porque una parte no se exceptuó, la sentencia no puede reconocer un derecho inexistente, o que no ha nacido o que se extinguió, -cuando legalmente la estimación es declarable de oficio, como en el caso de caducidad especialmente-, o reconocer un derecho a favor de persona a quien no pertenece o admitir que se ejercita contra quien no es obligado a darle satisfacción. El artículo 1° del Código de Procedimientos Civiles manda, en cuanto interesa, que para entablar una acción ante los tribunales de justicia, -y para que ésta prospere, con mayor razón-, se requiere derecho real o personal de quien acciona y ejercitable contra el demandado, así como interés actual en su ejercicio; y si del proceso resulta que no existe derecho, o que éste no es de quien acciona o que no corresponde exigirlo de la persona a quien se demanda, o que carece de interés actual el ejercicio de la acción, al Juez de derecho, al amparo de la norma citada, no queda otro camino legítimo que desestimar lo pretendido. Por eso dijo esta Corte, en fallo N° 34 de 10,20 horas de 22 de marzo de 1961, en parte del Considerando II: “Los presupuestos de una sentencia estimatoria, sean el derecho, el interés y la legitimatio ad causam, tanto pasiva como activa, condensados en los incisos 1° y 2° y en el párrafo final del artículo 1° del Código de Procedimientos Civiles, deben ser examinados oficiosamente por el juzgador. Si tales presupuestos de fondo no están satisfechos a cabalidad, la sentencia no puede ser estimatoria, sino que, por el contrario, debe desestimar la pretensión (...)”.* (Subrayado no es del original). Por otro lado, tratándose de una conducta reiteradamente denunciada por ciudadanos, contra la misma empresa, permite que prevalezca una



conducta en el tiempo, la cual debe de conocerse, véase las denuncias presentadas mediante los expedientes números: **200-10-2019-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de noviembre de 2022 y **274-12-2021-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de agosto de 2022, en los que la empresa mantuvo datos personales que debieron ser rectificadas. Dado lo señalado y que, al momento de interposición de la denuncia, el señor [NOMBRE 1] poseía un interés actual, es deber de esta Agencia proceder con el conocimiento por el fondo del presente procedimiento de protección de derechos, así las cosas, se rechaza la excepción de falta de interés actual incoada.

IV. EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala la señora [NOMBRE 1] que, en el 2014 Instacredit entabló un proceso monitorio en su contra, y que en el año 2018 llegó a un acuerdo extrajudicial con esta empresa, por lo que mediante sentencia número 2018-003283 se dio por terminado el proceso; indica además, que en año 2020 inició una solicitud de préstamo; sin embargo, se le ha indicado que no es sujeto de crédito por referencias que maneja Equifax, por lo que le han sugerido eliminar esta referencia. Indica que en fecha 30 de julio de 2020 remitió vía correo electrónico una solicitud al denunciado para suprimir la referida anotación en la base de datos de Equifax, por lo que le han indicado que no ha transcurrido un plazo de 4 años, por lo que no tienen la obligación de eliminar el dato. Por su parte Equifax ha indicado en su informe que; efectivamente la señora [NOMBRE 1] en su momento le hizo llegar su solicitud con respecto a la supresión del proceso; no obstante, su respuesta fue negativa en razón de que la terminación del proceso fue 17 de julio de 2018, y en razón de la jurisprudencia de la Sala Constitucional y de lo indicado por esta Agencia, el plazo de los 4 años comienza a correr después de cancelada la operación o declarada como incobrable, por lo anterior, es que a su criterio al momento de presentación del informe no cabía la eliminación del proceso.

Revisados que han sido los autos, se desprende de los mismos que, al momento de interposición de las presentes diligencias efectivamente el dato personal que la denunciante pretendía fuera eliminado poseía escasos dos años, ya que el proceso monitorio fue declarado como terminado en el año 2018, en relación a esto ha indicado el denunciado que según la jurisprudencia constitucional y esta misma Agencia ha indicado que el plazo de los 4 años comenzó a correr después de cancelada la operación 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 o como ha sido en este caso, se ha terminado el proceso, por lo que 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 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 sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Esto en virtud de lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que dispone lo siguiente: “**Artículo 11. Derecho al olvido.** La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Si bien es cierto, al momento de presentación del informe el plazo señalado no se había cumplido, a la fecha de la emisión de la presente resolución el plazo ha transcurrido sobradamente, por lo que debería de eliminarse la anotación en discusión y así cumplir con el principio de calidad de la información, principio regulado en el artículo 6 de la Ley No.8968, el cual indica: “**ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información:** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.- Actualidad:** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. **2. Veracidad:** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud:** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos,



serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

4.- Adecuación al fin: *Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”.*

Sin embargo, ha tenido en cuenta esta Agencia lo que ha señalado Equifax en el escrito remitido en fecha 30 de agosto de 2022 que ha procedido a modificar la información conforme a la solicitud de la aquí denunciante, no obstante, de la prueba que ha aportado con el mencionado escrito se desprende que ha procedido a eliminar por completo la información de la señora [NOMBRE 1] de sus bases de datos, y esto no ha sido lo solicitado por la denunciante, sino que su pretensión es: “(...) eliminar esa referencia que me vincula a un proceso terminado (...)”, es claro que la pretensión de la señora [NOMBRE 1] es que se realice la supresión de este dato personal específicamente y no que sea eliminada toda su información, por lo que es lógico que suprimir todos los datos personales de la denunciante y siendo que la misma no lo ha solicitado, crea una afectación a la titular de los mismos, por lo que, la empresa tiene el deber al dar tratamiento a datos personales en observancia, aplicación y cumplimiento de todas las garantías y los principios que establece la Ley No. 8968 y su Reglamento, entendido como tratamiento: “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 esa ley; es importante resaltar a Equifax que ha sido criterio de esta Agencia que tal y como también se le ha manifestado en distintas resoluciones, que en el momento en que la información es consultada, trasladada o recopilada, para incluirla en sus bases de datos, bien en su plataforma de consulta o comunicarla a otras empresas, o realizar cualquier tipo de tratamiento o gestión de los mismos, por medio de sus clientes o de terceros, el responsable de dicho tratamiento debe velar por la aplicación del Principio de calidad de la información (actualidad, veracidad, exactitud y adecuación al fin), según lo dispuesto en el supra transcrito artículo 6 de la Ley No. 8968, para hacer un tratamiento lícito de dicha información. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE.**

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 presentada por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX** y se ordena a la empresa denunciada, apegarse a lo solicitado por la denunciante. Lo cual deberá realizarse y



notificarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución.

- 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. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora