



EXPEDIENTE: 053-03-2022-DEN

RESOLUCION N° 069-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:00 horas del 30 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **IMPORTADORA MONGE**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante el escrito presentado en fecha 17 de marzo de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **IMPORTADORA MONGE** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Se elimine mis datos referentes a dicha deuda de Importadora Monge la cual ya esta (sic) prescrita pido la supresión de deuda de todos los buro (sic) del Pais (sic) y se me de Hoja de Descargo”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**243-2022** de las 07:35 horas del 17 de junio de 2022, 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 fue notificada al denunciado en fecha 23 de junio de 2022. (Visible a folios 06 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 05 de julio de 2022, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de apoderado especial judicial y administrativo de GMG Servicios Costa Rica S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporánea con lo prevenido mediante la resolución N°**243-2022** supra indicada. (Visible a folios 09 al 23 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**003-2023** de las 07:30 horas del 09 de enero de 2023, se previno a Importadora Monge señalar en qué fecha fue declarada incobrable la deuda del señor **[NOMBRE 1]**. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 13 de enero de 2023. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 27 de enero de 2023, el denunciado presenta lo requerido mediante resolución N°**003-2023** supra indicada. (Visible a folios 26 y 27 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:
 - 1- Que mediante el escrito presentado en fecha 17 de marzo de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **IMPORTADORA MONGE** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Se elimine mis datos referentes a dicha deuda de Importadora Monge la cual ya esta (sic) prescrita pido la supresión de deuda de todos los buro (sic) del Pais (sic) y se me de Hoja de Descargo”*. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).



- 2- Que el señor [NOMBRE 1] presentó en una tienda de Grupo Monge, un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fechas 31 de mayo, 30 de abril y 31 de agosto de 2015 las deudas del señor [NOMBRE 1] fueron declaradas incobrables por GMG Servicios de Costa Rica S.A. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).
- 4- Que el denunciado suprimió la información de la base de datos de su representada por el transcurso del tiempo. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que realizó una compra hace 10 años y una semana, por lo que pidió la rectificación o supresión de datos mediante el formulario de “rectificación”, presentado en fecha 7 de marzo. Expone que tras la presentación del mencionado informa, la entidad denunciada “no quiere” suprimir ni rectificar sus datos personales. Finaliza señalando que en el expediente 063-10-2016 en la resolución No.04 del 17 de febrero de 2017 de esta Agencia, Grupo Monge indicó que las deudas estaban canceladas.

Por su parte Importadora Monge, no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció en fecha 28 de junio de 2022, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: *“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). Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.* En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente administrativo, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por ambos denunciados, los cuales indican, en resumen: que en enero de 2012, el señor [NOMBRE 1] realizó una compra de un televisor y que julio de 2012 realizó otra compra de otro televisor. Indica que del sistema de información que lleva en sus bases de datos, el denunciante realizó dos últimos pagos en fechas 24 de octubre de 2013 y 17 de setiembre de 2013, por lo que no es cierto que su representada no quiera suprimir o rectificar datos del denunciante, esto en razón de que, el mismo sí mantuvo una deuda con Importadora Monge que no fue cancelada en el momento oportuno. Expone que de conformidad con el artículo 11 del Reglamento a la Ley No.8968, la conservación de datos personales que puedan afectar al titular puede ser por el término de 10 años, desde la fecha de



terminación del objeto del tratamiento del dato, por lo que, en el caso en cuestión, el último pago que realizó el denunciante fue en fechas 24 de octubre de 2013 y 17 de noviembre de 2013, donde termina el tratamiento del dato, por lo que, a la fecha de interposición de la denuncia y notificación a Importadora Monge no ha transcurrido el plazo de 10 años del derecho al olvido. Finaliza indicando que en cuanto al proceso tramitado en el expediente, no se puede realizar referencia ya que se desconoce los datos allí consignados. Por otra parte, mediante el escrito remitido en fecha 27 de enero de 2023, ha señalado que las deudas del señor [NOMBRE 1] han sido declaradas incobrables en fechas 30 de abril, 31 de mayo y 31 de agosto de 2015, por lo que rectifica lo señalado en su informe presentado en fecha 05 de julio de 2022 y ha procedido a suprimir la mencionada información de sus bases de datos en razón del transcurso del tiempo.

Del análisis de los autos y las pruebas con las que se cuentan se tiene en primer lugar que, del análisis de la resolución 04 de las 08:00 horas del 17 de febrero de 2017, dentro del expediente al que hace referencia el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia en lo que corresponde a Importadora Monge, indicó el denunciado: “(...) *Mi representada no ha recibido ninguna comunicación formal por parte del denunciante realizando ninguna petición respecto a lo que denuncia, y aunque todavía no opera el derecho al olvido, como lo solicita el denunciante en este caso ya se solicitó a EQUIFAX que se procesa a excluir al denunciante de la base de datos respecto a la operación 11303 por encontrarse cancelada, por lo que la denuncia interpuesta carece de interés actual; lo anterior sin perjuicio de hacer nuevamente la solicitud respectiva con las otras operaciones que el denunciante mantiene morosas con mi representada, (...)*”, en el momento del dictado de la resolución final No. 04 supra indicada tuvo que tenerse como hecho probado que la operación 11303 se encontraba cancelada, en vista de que el informe que rindió Importadora Monge en ese momento dentro del expediente tuvo carácter de declaración jurada 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), por esta razón se debió tener que los hechos consignados en el mencionado informe fueron reales, además de que el denunciante en ese momento no aportó prueba alguna que lograra determinar si el plazo al derecho al olvido procedía en ese momento, por lo que no se comprende que relación desea hacer el señor [NOMBRE 1] con la resolución No04 citada con el presente caso, ya que el plazo para interponer los recursos correspondientes precluyó. De la lectura del anterior informe se desprende que “(...) *lo anterior sin perjuicio de hacer nuevamente la solicitud respectiva con las otras operaciones que el denunciante mantiene morosas con mi representada, (...)*” (Resaltado no es del original), lo que hace evidente que Importadora Monge se refiere a las dos operaciones que se encuentran en estado de incobrable a las que hace mención en el informe presentado en fecha 05 de julio de 2022 para



el presente procedimiento, sean las operaciones Y, las cuales de la prueba aportada se desprende que los últimos pagos se realizaron en fechas 24 de octubre de 2013 y 20 de mayo de 2015 para la primera operación y para la segunda operación se realizaron en fechas 17 de setiembre de 2013 y 20 de mayo de 2015.

Revisada la lista de entidades supervisadas por la Superintendencia de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), actualizada al 09 de setiembre de 2022, tenemos que GMG Servicios Costa Rica S.A, cédula jurídica 3-101-091720, a la cual pertenece Importadora Monge, se encuentra debidamente inscrita y supervisada por la SUGEF, por lo tanto, los datos personales que mantiene en su base de datos el denunciado se debe tomar como datos referentes al comportamiento crediticio de las personas. Señala el artículo 9 parte 4 de la Ley de marras: **“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 mantiene Importadora Monge del señor [NOMBRE 1] deben ser tomados como comportamiento crediticio, y no aplicará entonces el plazo decenal indicado en el derecho al olvido, sino el plazo establecido en la normativa de 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. (...)”** (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, por lo que ha señalado la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado en la resolución 2011-07937. 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.”. (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.*

Por lo tanto, del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, regulada en el artículo 7 que indica: “**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. (...) 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.**”, (Resaltado no es del original), toda vez que lo que pretende el denunciante es que se elimine la información que supera los cuatro años establecidos por el Sistema Financiero Nacional.

Sin embargo, ha manifestado el denunciado que ha procedido a suprimir la información del denunciante dentro de sus bases de datos, hecho que tiene esta Agencia por acreditado en razón de que los informes presentados dentro del presente procedimiento tienen carácter de declaración jurada de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 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). Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, teniendo por cumplida la pretensión del denunciante. 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
LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES
RESUELVE

Con fundamento en los numerales 1, 2, 7, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 36, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **IMPORTADORA MONGE**. Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que 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