



**EXPEDIENTE: 030-02-2022-DEN**

**RESOLUCION N° 070-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 09:30 horas del 30 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **GRUPO MONGE**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante el escrito presentado en fecha 16 de febrero de 2022, suscrito por el señor [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Por medio de la presente solicito mis datos sean borrados de las bases de datos, en las cuales me tienen manchado, ya que por este motivo no he podido solventar mis necesidades y un hogar digno a mi familia, se me limpie mi record crediticio”*. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**105-2022** de las 09:00 horas del 21 de febrero de 2022, se previene al denunciante aclarar los hechos que dan pie a la denuncia y aportar la dirección física exacta de donde notificar a Grupo Monge. Dicha resolución se notificó en fecha 22 de febrero de 2022. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 22 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 1] remite documentación con la que pretende cumplir con lo ordenado mediante resolución N°**105-2022** supra indicada. (Visible a folios 10 y 11 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**139-2022** de las 10:30 horas del 11 de marzo de 2022, se previene al señor [NOMBRE 1] aportar el formulario para ejercer el derecho de Rectificación y/o Supresión de Datos Personales aportado como prueba con el respectivo recibido y aportar toda la prueba que estime conveniente para demostrar los hechos denunciados. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 21 de marzo de 2022. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en fecha 31 de marzo de 2022, el señor [NOMBRE 1] aporta una serie de documentación para cumplir con lo ordenado mediante resolución N°**139-2022** supra indicada. (Visible a folios 14 al 18 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N°**214-2022** de las 10:30 horas del 19 de abril 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 20 de abril de 2022. (Visible a folios 19 y 21 del Expediente Administrativo).
- 7- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 25 de abril 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 en tiempo y forma, cumpliendo así con lo prevenido mediante la resolución N°**214-2022** supra indicada. (Visible a folios 22 al 28 del Expediente Administrativo).
- 8- Que mediante resolución N°**005-2023** de las 07:35 horas del 09 de enero de 2023, se previno al denunciado indicar la fecha en que fue declarada incobrable la deuda del señor [NOMBRE 1]. Dicha resolución se notificó a Grupo Monge en fecha 13 de enero de 2023. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).



- 9- Que en fecha 27 de enero de 2023, el denunciado presenta lo requerido mediante resolución N°005-2023 supra indicada. (Visible a folios 26 y 27 del Expediente Administrativo).
- 10- 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 16 de febrero de 2022, suscrito por el señor [NOMBRE 1] se presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Por medio de la presente solicito mis datos sean borrados de las bases de datos, en las cuales me tienen manchado, ya que por este motivo no he podido solventar mis necesidades y un hogar digno a mi familia, se me limpie mi record crediticio”*. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el señor [NOMBRE 1] presentó un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales en la Tienda Monge Cartago N°36, y cuenta con un recibido de su gestión. (Visible a folios 16 del Expediente Administrativo).
- 3- Que el señor [NOMBRE 1] fue cliente de Grupo Monge. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
- 4- Que la cuenta del señor [NOMBRE 1] en Grupo Monge cayó en mora desde el 08 de enero de 2008. (Visible a folio 23 del Expediente Administrativo).
- 5- Que la cuenta en mora del señor [NOMBRE 1] se declaró incobrable en el año 2008. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).
- 6- Que Grupo Monge procedió a suprimir la información del señor [NOMBRE 1] de los burós de crédito y de sus bases de datos. (Visible a folio 23 y 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] que, por situaciones económicas que le llevaron a un atraso perdió el contacto con Grupo Monge, de esto han pasado más de 9 años, por lo que ha solicitado la supresión de sus datos de toda base de datos tanto privada como pública ejerciendo sus derechos.

Por otro lado, ha indicado el denunciado en su informe que, el señor [NOMBRE 1] es cliente de Grupo Monge, señala que el mismo adeuda una suma de dinero, cuenta que se encuentra en mora desde el 08 de enero de 2008 y la cuenta nunca recibió abonos. Expone, además, que procedió a suprimir la información de los burós de crédito. Manifiesta que no puede variar el record crediticio como lo ha solicitado el denunciante por cuanto, el señor [NOMBRE 1] si mantuvo una cuenta activa con Grupo Monge, la cual cayó en mora y la información que suministró a SUGEF no fue a causa de error, sino que reitera, antes de la presente denuncia existió una deuda. Explica que no



está dentro de sus facultades suprimir información ante la SUGEF, esto por seguridad bancaria y principio de información ante terceros, por lo que la categoría ante la SUGEF variará según el comportamiento crediticio del denunciante y no depende de Grupo Monge.

En primer lugar debe de indicarse pues resulta relevante dentro del presente procedimiento que ha sido revisada la lista de entidades supervisadas por la Superintendencia de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), actualizada al 09 de setiembre de 2022, y tenemos que GMG Servicios Costa Rica S.A, cédula jurídica 3-101-091720, a la cual pertenece Grupo 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 Grupo Monge del señor [NOMBRE 1] deben ser tomados como comportamiento crediticio, y no aplicará entonces el plazo decenal indicado en el derecho al olvido contemplado en el artículo 11 del Reglamento a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que señala: “**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.”, sino que en este caso en particular debe aplicarse 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 y hasta el plazo decenal para mantener los mismos, ya que el último pago registrado fue en el año 2008, o sea hace 14 años, ha indicado la Sala Constitucional, en la resolución 2011-07937: “(...) **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.”. (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 PROTECCION 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 **GRUPO 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