



EXPEDIENTE 186-09-2022-DEN

RESOLUCION N° 071-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 10:30 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 Y CREDID**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante el escrito presentado en fecha 06 de setiembre de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE y CREDID** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: “*Solicito la eliminación inmediata de esos datos de conformidad con la ley y lo reiterado por la Sala Constitucional (...)*”. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**495-2022** de las 09:00 horas del 15 de setiembre de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a los denunciados, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución fue notificada a ambos denunciados en fecha 05 de octubre de 2022. (Visible a folios 20 , 24 y 25 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 10 de octubre 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 en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**495-2022** supra indicada. (Visible a folios 25 al 29 del Expediente Administrativo).
- 4- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 10 de octubre de 2022, el señor **[NOMBRE 3]**, en su condición de Apoderado Generalísimo de Aludel Limitada (Credid), contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**495-2022** supra indicada. (Visible a folios 30 al 35 del Expediente Administrativo).
- 5- Que mediante resolución N°**006-2023** de las 07:40 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 36 y 37 del Expediente Administrativo).
- 6- Que en fecha 27 de enero de 2023, el denunciado presenta lo requerido mediante resolución N°**006-2023** supra indicada. (Visible a folios 26 y 27 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 los siguientes hechos:

- 1- Que mediante el escrito presentado en fecha 06 de setiembre de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **GRUPO MONGE y CREDID** para que esta



Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: “*Solicito la eliminación inmediata de esos datos de conformidad con la ley y lo reiterado por la Sala Constitucional (...)*”. (Visible a folios 01 al 19 del Expediente Administrativo).

- 2- Que la fecha de último pago de las cuentas en mora del señor [NOMBRE 1] fue 18 de julio de 2015. (Visible a folios 14 al 19, 26 y 27 del Expediente Administrativo).
- 3- Que la cuenta del señor [NOMBRE 1] fue declarada incobrable en el año 2013. (Visible a folio 39 del Expediente Administrativo).
- 4- Que Grupo Monge procedió a suprimir la información de la cuenta en mora del señor [NOMBRE 1] de su base de datos. (Visible a folio 39 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en la base de datos de Credid no constan datos sobre alguna deuda con Grupo Monge, ya que ha sido rectificada. (Visible a folio 31 del Expediente Administrativo).

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

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] haya solicitado la eliminación del dato personal que no corresponde a Grupo Monge.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Indica el señor [NOMBRE 1] que ha solicitado a Monge en reiteradas ocasiones la eliminación del dato que consta en sus bases de datos desde hace varios años y se han negado a eliminarla. Considera que se violentan sus derechos siendo que se mantiene una anotación que le perjudica. En relación a Credid indica que mantienen este dato personal que deberían de haber eliminado.

Por su parte Grupo Monge ha indicado en su informe que, no es cierto lo indicado por el denunciante, ya que no se ha negado a eliminar datos que no correspondan, esto en razón de que el señor [NOMBRE 1] posee seis cuentas activas, cuyo último pago fue realizado en el año 2015, por lo que señala que no es cierto que no quiera o deba suprimir o rectificar los datos personales del denunciante, en razón de que el mismo si mantuvo una deuda con Grupo Monge, y pese a que ya transcurrió el plazo para el cobro de la misma, la obligación no fue cancelada oportunamente. Expone que de conformidad con el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales la conservación de los datos puede ser por el término de 10 años desde la fecha de terminación del objeto del tratamiento del dato, y en el caso en cuestión el último pago realizado a las cuentas fue en fecha julio 2015. Por lo anterior considera que el plazo para aplicar el derecho al olvido no ha transcurrido, por lo que no ha incurrido en una violación de los derechos del denunciante. Señala que ha reportado la deuda como incobrable, y que una vez transcurrido el plazo del derecho al olvido, procederá a suprimir los datos en discusión. 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 el año 2013, por lo que rectifica lo señalado en su informe presentado en fecha 10 de octubre de 2022 y ha procedido a suprimir la mencionada información de sus bases de datos en razón del transcurso del tiempo.

Por otro lado, ha indicado Credid en su informe que no ha existido un incumplimiento de su parte en razón de que el denunciante nunca hizo una solicitud frente a Credid, siendo este proceso la primera solicitud de rectificación de datos personales. Sin embargo, ha manifestado que revisada



la denuncia le ha quedado claro que lo que se solicita es una rectificación y que la solicitud cumple con los requisitos legales para que esta información sea rectificada, por lo que procedió de esa manera.

En primer lugar debe de indicarse 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, 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 artículo 11 del Reglamento a la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que hace referencia al 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 Grupo Monge 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 Grupo 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.

Con respecto al decir de Credid de que el denunciante nunca acudió en primer lugar a sus oficinas a realizar la solicitud de rectificación siendo este procedimiento el “primero” se debe indicar la Ley No. 8968, no señala la obligatoriedad de acudir en primer instancia a realizar la reclamación directamente a la entidad como requisito indispensable para interponer una denuncia ante esta Agencia, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25, así como de los artículos 58, 59 y 60 de su Reglamento.

Por otro lado, tiene esta Agencia por cierta la afirmación de que se han rectificado los datos personales del denunciante en ambas bases de datos de los denunciados, esto en razón de que los escritos presentados por Credid y Grupo Monge tienen 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 lo que, se tiene 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. **NOTIFIQUESE.**

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 y CREDID**. Teniéndose por cumplida la solicitud 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