



**EXPEDIENTE: 228-12-2020-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 091-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES**, San José a las 08:00 horas del 03 de febrero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX y CASA BLANCA**. –

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 18 de diciembre de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **EQUIFAX y CASA BLANCA** cuya pretensión es: “1. Se ordene a Casa Blanca brindar detalle de la supuesta deuda donde consta el momento en que se adquirió la deuda con el propósito de demostrar que la deuda no es actual (...) 2. Ordenen a Equifax S.A. a brindar la información amplia en la que se basaron para publicitar dicha mancha crediticia con casa blanca como reciente y se le ordene a eliminar la información inexacta y desactualizada (...) 3. Que se inicie el proceso sancionatorio contra Equifax S.A. por cometer una falta grave (...) 4. Que se inicie el proceso sancionatorio contra Casa Blanca (...)”. (Visible a folios 01 al 11 del expediente administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **018-2021** de las 11:06 horas del 12 de enero de 2021, 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. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 23 de febrero de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así de forma extemporanea con lo prevenido mediante la resolución N°**018-2021** supra indicada. (Visible a folios 16 al 21 del Expediente Administrativo).
- 4- Que transcurrido el plazo para presentar lo prevenido mediante la resolución N°**018-2021** indicada, Casa Blanca no presentó el informe requerido.
- 5- Que en fecha 29 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 3] presenta una solicitud de terminación del proceso y archivo del expediente. (Visible a folios 25 al 29 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**

Del examen de los autos, se observa que Casa Blanca no presentó el informe correspondiente. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, y por lo tanto, debe aplicarse lo indicado en el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica expresamente: ***“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.**” Así mismo 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.* Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66 aplica en el tanto, del respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, se pueda verificar que los hechos denunciados efectivamente son ciertos. De esta manera 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:

**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 18 de diciembre de 2020, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **EQUIFAX y CASA BLANCA** cuya pretensión es: “1. Se ordene a Casa Blanca brindar detalle de la supuesta deuda donde consta el momento en que se adquirió la deuda con el propósito de demostrar que la deuda no es actual (...) 2. Ordenen a Equifax S.A. a brindar la información amplia en la que se basaron para publicitar dicha mancha crediticia con casa blanca como reciente y se le ordene a eliminar la información inexacta y desactualizada (...)3. Que se inicie el proceso sancionatorio contra Equifax S.A. por cometer una falta grave (...) 4. Que se inicie el proceso sancionatorio contra Casa Blanca (...)”. (Visible a folios 01 al 11 del expediente administrativo).
- 2- Que Equifax ha eliminado la referencia de Casa Blanca de sus Bases de Datos. (Visible a folio 29 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio de tienen como hechos no probados:

- 1- Que Casa Blanca se haya negado a brindar información de la supuesta deuda a la señora [NOMBRE 1].
- 2- Que haya sido **CASA BLACA** la empresa que refirió a **EQUIFAX** la información crediticia inexacta y desactualizada que indica el denunciante

**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 1º 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 1º y 2º y en el párrafo final del artículo 1º 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 lo tanto, siendo que, al momento de interposición de la denuncia, la señora [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. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta la señora [NOMBRE 1] que se enteró que en la base de datos de Equifax aparecía una deuda reciente con Casa Blanca, la cual se encontraba atrasada al momento de interposición de la denuncia, y que necesitaba rectificar esa información para que se le otorgara un crédito. Expone que por esta razón se contactó con Casa Blanca informando que no reconocía la deuda y que necesitaba dicha información, a lo que estos la remitieron a un bufete encargado, quienes le indicaron que fue una supuesta deuda adquirida en el año 2006 que estaba atrasada, por lo que solicitó se le brindara una copia de la deuda a lo cual se negaron. Indica que de igual forma se apersonó a Casa Blanca y le han indicado lo mismo que la deuda es del 2006, pero que no podían brindarle documentos al respecto. Señala que el día 20 de mayo de 2020, solicitó a Equifax que eliminara la información negativa de su record crediticio que corresponde a Casa Blanca, toda vez que según la información recopilada ya había transcurrido un plazo de 10 años de la deuda, a lo que Equifax se negó además de negarle el respaldo de tal información alegando que ellos solo publicaban la información que les brindan las entidades y que la denunciante era la encargada de obtener las pruebas de antigüedad de la deuda para ellos proceder a retirar los datos, lo que a su parecer es una clara ignorancia a su responsabilidad, ya que



ella no autorizo a que se recopilaran sus datos y que al recolectar los datos deben asegurarse que sean actuales, veraces y exactos, además, supone que Equifax ha incurrido en una falta al no verificar la antigüedad de la información que mantiene y no brindar amplia información a la persona interesada.

Por su parte Equifax, no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció en fecha 22 de febrero de 2021, 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, de igual forma que con Casa Blanca, el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 supra citado, de igual forma se impone lo indicado en el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública, por lo que de igual forma la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el análisis de fondo que corresponde, en relación a los elementos probatorios que constan dentro del expediente administrativo, en razón de la búsqueda de la protección de los derechos de la señora [NOMBRE 1], derechos contemplados en la Ley No. 8968, por lo que de inmediato se procede a analizar lo argumentado por Equifax, el cual indica que: el reporte de información personal de Equifax, está constituido de información pública, Equifax cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, apegado a lo dispuesto en la Ley No.8968, señala que mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con la empresa Casa Blanca, en relación a la denuncia planteada menciona que efectivamente la denunciante se apersonó a solicitar la eliminación de dicha referencia, y acepta que la misma no se eliminó porque Casa Blanca informó que la cuenta esta activa y pendiente de pago. Sin embargo, para evitar algún inconveniente procedió a eliminar de igual forma la referencia de Casa Blanca.

No es de recibo el argumento que **EQUIFAX**, ha venido usando en las contestaciones en los procesos de protección de derechos en la que es denunciada, ya que, señala que cuenta con un contrato con sus clientes, y son éstos los que entrega las referencias de morosidad, toda vez que, la empresa cuenta con su base de datos inscrita ante la Agencia, expediente N° **0032-10-2014-INS**, lo que hace presumir que la empresa es consciente de las obligaciones que tiene cuando realiza tratamiento de datos personales, lo que lo obliga al cumplimiento de las disposiciones contenidos en la ley, y por tanto proceder de forma proactiva, en el tratamiento de los datos personales, o sea cumplir con el principio de calidad de la información, además de respetar los derechos que le asisten a los titulares de los datos en cuanto a acceso, rectificación y supresión; la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, tiene como finalidad garantizar a toda persona el legítimo tratamiento de sus datos personales y consagra una serie de principios y derechos que deben ser observados en todo momento por quienes realicen tratamiento de datos personales. Así se tiene que, el artículo 7 de dicha ley, señala: ***“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. 1.- Acceso a la información: La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado:***

***a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en***





*forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos 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. 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.” (Lo subrayado no corresponde al original). Del caso bajo estudio, se logra desprender que se está ante una solicitud de rectificación, ya que lo que solicita la señora [NOMBRE 1] a Equifax es que sea eliminada esta referencia que en apariencia corresponde al año 2006, además, existe dentro de las pretensiones de la denunciante una solicitud acceso a la información, que a la fecha de la interposición de las presentes diligencias no fue cumplida por parte de ninguno de los denunciados. Así las cosas, se ordena a ambas empresas brindar información suficiente de la supuesta deuda, donde conste el momento en que se adquirió el crédito.*

Por otro lado, señala Equifax en el escrito que ha remitido en fecha 31 de agosto de 2022 que ha procedido a modificar la información conforme a su solicitud, empero, de la prueba que ha aportado se desprende que ha procedido a eliminar por completo la información de la señora [NOMBRE 1], sin embargo, esto no ha sido lo solicitado por la denunciante, sino que su pretensión es: “(...)Ordenen a Equifax S.A. a brindar la información amplia en la que se basaron para publicitar dicha mancha crediticia con casa blanca como reciente y se le ordene a eliminar la información inexacta y desactualizada que tienen en su base de datos según los artículo (sic) 6, 30 y 26 de la ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos, (...)”, es claro que la pretensión de la señora [NOMBRE 1] es que se le brinde información suficiente de la anotación y que se elimine la misma por resultar desactualizada e inexacta, y tomando en cuenta que Equifax es una empresa de consulta de referencias crediticias, es evidente que el suprimir todos los datos personales de la señora [NOMBRE 1] y siendo que la misma no lo ha solicitado, crean 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



**PRODHAB**

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



*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 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 el denunciante. Lo cual deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a esta Agencia en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 2- Se declara con lugar el presente procedimiento contra **CASA BLANCA**, y se ordena a la empresa denunciada otorgar información suficiente de los datos personales de la señora [**NOMBRE 1**] que consten dentro de sus bases de datos. 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. Caso contrario, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 3- 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