



EXPEDIENTE N° 176-09-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 253-2023

AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL. San José, a las 11:00 horas del 14 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por el señor (**NOMBRE 1**) contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito remitido vía correo electrónico a esta Agencia en fecha 29 de setiembre de 2020, por la Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de oficio No. DAC-PACO-OF-326-2020, del 29 de setiembre de 2020, el señor (**NOMBRE 1**) presentó formal denuncia del presente procedimiento de protección de derechos contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, en donde alega que dicha empresa mantiene datos crediticios de una deuda adquirida a su nombre desde el año 2003, y pese a que han transcurrido más de 17 años desde dicha adquisición, indica que la empresa no ha querido eliminar dicha información. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución No. **509-2020** de las 12:34 horas del 07 de octubre de 2020, esta Agencia declaró admisible la denuncia, y ordenó el traslado de cargos a la entidad denunciada, con el fin de brinde el informe respectivo, sobre los hechos denunciados. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 02 de diciembre de 2020. (Visible a folios 08 al 11 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito remitido vía correo electrónico en fecha 07 de diciembre de 2020, se recibe en esta Agencia, el informe requerido suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa denunciada, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido. (Visible a folios 12 al 16 del Expediente Administrativo).
4. Que en el presente procedimiento se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, 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 del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que el señor (**NOMBRE 1**), adquirió una deuda en el año 2003 con la empresa GMG Comercial Costa Rica S.A. (Visible a folios 05, 07 y 13 del Expediente Administrativo).
2. Que la denunciada mantenía datos crediticios del denunciante de dicha deuda, dentro de su base de datos, al 15 de agosto de 2020. (Visible a folios 07 y 13 del Expediente Administrativo).
3. Que la entidad denunciada realizó la supresión de los datos crediticios del denunciante de su base de datos, en fecha 03 de diciembre de 2020. (Visible a folios 13 y 16 del Expediente Administrativo).



II-HECHOS NO PROBADOS: Del análisis de los autos, por carecer de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados los siguientes:

1. Que el señor (**NOMBRE 1**), presentara de manera formal y previa, solicitud de supresión o eliminación de sus datos personales ante la entidad denunciada.

III- SOBRE EL FONDO DEL PRESENTE ASUNTO: Señala el señor (**NOMBRE 1**), en su escrito de denuncia, remitido a esta Agencia por la Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de oficio No. DAC-PACO-OF-326-2020, en fecha 29 de setiembre de 2020, interpuesta contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, en resumen, que dicha empresa mantiene datos crediticios de una deuda adquirida a su nombre desde el año 2003, sin embargo, indica que realizó la devolución del artículo porque el mismo le falló y no se lo cambiaron, sin embargo, pese a que han transcurrido más de 17 años desde dicha adquisición, indica que la empresa no ha querido eliminar dicha información. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), en su calidad de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de la empresa denunciada responde en su informe presentado ante esta Agencia en fecha 07 de diciembre de 2020, en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) **1.** Al momento de la devolución del artículo, el denunciante no realizó correctamente la gestión por lo que en el sistema continuaba existiendo, esto sin que mediase mala fe por parte de mi presentada. **2.** Ya se procedió a cancelar la cuenta en razón de prescripción. Se adjunta prueba del estado de cuenta del denunciante con fecha 03/12/2020. (...)”, por tal motivo, solicita que se archive el presente procedimiento.

Del análisis de las pruebas y el informe que consta en autos, se puede comprobar que, el señor (**NOMBRE 1**) adquirió una deuda en el año 2003 con la empresa denunciada, y que ésta, mantenía datos crediticios del denunciante de dicha deuda, dentro de su base de datos, al 15 de agosto de 2020. Asimismo, según lo indicado en el informe aportado por la denunciada, se comprueba que una vez conocida la presente denuncia, la entidad denunciada realizó la supresión de los datos crediticios del denunciante dentro de su base de datos en fecha 03 de diciembre de 2020.

Por otra parte, no se logra demostrar que el señor (**NOMBRE 1**), presentara de manera formal y previa, solicitud de supresión o eliminación de sus datos personales ante la entidad denunciada. Al respecto, se aclara al denunciante que, todo aquel que pretenda que se tengan por ciertos los hechos que argumenta, estará obligado a demostrarlo, para esto debe aportar toda la prueba que considere pertinente con la presentación de su denuncia, según lo establece el artículo 60 del Reglamento a la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales: “**Artículo 60. Requisitos de la denuncia.** La solicitud de protección de datos deberá contener lo siguiente: (...) **g)** Las pruebas documentales o pertinentes; (...)”, por lo tanto, se sobre entiende que el denunciante debe aportar la prueba que corresponda y que fundamente sus alegatos. En igual sentido, el Reglamento a la Ley No. 8968, señala, en cuanto a los medios de prueba lo siguiente: “**Artículo 68. Medios de prueba.** Los medios de prueba serán los siguientes: **a.** Documental físico o electrónico; **b.** El resultado de un estudio pericial; **c.** Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas; Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda. (...)”. Asimismo, el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en la vía administrativa, dispone: “**41.1 Carga de la prueba.** Incumbe la carga de la prueba: **1) A quien formule una pretensión, respecto a las**



afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original).

En otro orden de ideas, es importante recordar a la denunciada que, con respecto al almacenamiento de datos crediticios, se deben ajustar a lo dispuesto sobre los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y/o comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. El artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de **cuatro años**, 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, 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, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema. Siendo así, no resultaría procedente la aplicación de la figura del Derecho al Olvido, regulada en la Ley No. 8968, que sobre el particular establece: “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. **I.-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. (...)*” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento a la citada ley, dispone: “*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). Nótese que dicha normativa señala que tal plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición normativa especial que disponga otra cosa.

En el caso que nos ocupa, se observa que el señor **(NOMBRE 1)** adquirió una deuda en el año 2003 con GMG Comercial Costa Rica S.A., y que dicha entidad, mantenía datos crediticios del denunciante de su deuda, dentro de la base de datos al 15 de agosto de 2020. Dicho almacenamiento, según señala el representante legal de en su informe, en apariencia se debió a que, al momento de la devolución del artículo, el denunciante no realizó correctamente la gestión, por lo que en el sistema continuaban existiendo dichos datos. Sobre el particular, se reitera a la entidad denunciada que, la Ley No. 8968 supra indicada, 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. Siendo así, es su responsabilidad que el tratamiento de datos personales que realice, en todo momento, se apegue a los principios de autodeterminación informativa de los ciudadanos, consentimiento informado y calidad de la información, según lo dispuesto en los numerales 4, 5 y 6 de la Ley No. 8968, por lo cual se le insta a realizar una revisión de las políticas que se utilizan en su base de datos, para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus clientes, se lleve a cabo en el marco de la legalidad y las mejores prácticas.

Finalmente, según lo indicado en el informe aportado por la denunciada, se comprueba que una vez conocida la presente denuncia, ésta realizó la supresión de los datos crediticios del denunciante dentro de su base de datos en fecha 03 de diciembre de 2020. En virtud de que, el informe rendido por GMG Comercial Costa Rica S.A., tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en 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.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Así como en el numeral 67 del reglamento a la Ley citada supra, el



cual 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.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), se tiene que los hechos en él consignados son reales, por tal motivo, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que GMG Comercial Costa Rica S.A., procedió a eliminar los datos personales del denunciante de su base de datos. Así las cosas, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara **CON LUGAR** la denuncia presentada por **(NOMBRE 1)** contra **GMG COMERCIAL COSTA RICA S.A.**, teniéndose por satisfecha la pretensión del denunciante.
2. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

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

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García