



EXPEDIENTE N° 219-12-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 266-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:45 horas del 17 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 11 de diciembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (en adelante Grupo Monge)** cuya pretensión es “*Que se obligué a Grupo Monge a dar las respectivas cartas de descargo por las deudas que ya fueron canceladas (...) Que se obligue a Grupo Monge a dar el respetivo estado de cuenta de la supuesta deuda pendiente (...) Que se sancione por los perjuicios ocasionados (...)*”. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **014-2021** de las 13:00 horas del 12 de enero de 2021, se admite la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución se notificó a Grupo Monge en fecha 17 de marzo de 2021. (Visible a folios del 15 y 17 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento remitido a esta Agencia, vía correo electrónico, en fecha 22 de marzo de 2021, suscrito por el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de apoderado de Grupo Monge responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**014-2021** mencionada. (Visible a folios 18 al 41 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante resolución N°**086-2023** de las 08:00 horas del 01 de febrero de 2023 se previno al denunciado señalar en qué fecha fue declarada incobrable la deuda del señor **[NOMBRE 1]**. Dicha resolución se notificó a Grupo Monge en fecha 03 de febrero de 2023. (Visible a folios 42 y 43 del Expediente Administrativo).
5. Que en fecha 13 de febrero del 2023, Grupo Monge remite el cumplimiento a la resolución N°**086-2023** supra indicada. (Visible a folios 44 y 45 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 denuncia presentada y los autos del 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 11 de diciembre de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra de **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A. (en adelante Grupo Monge)** cuya pretensión es “*Que se obligué a Grupo Monge a dar las*



respectivas cartas de descargo por las deudas que ya fueron canceladas (...) Que se obligue a Grupo Monge a dar el respectivo estado de cuenta de la supuesta deuda pendiente (...) Que se sancione por los perjuicios ocasionados (...)". (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).

2- Que en fechas 27 y 17 de abril de 2020 el señor Glen Calvo Abarca remite una solicitud a los correos electrónicos [\[CORREO 1\]](#) y [\[CORREO 2\]](#) a nombre del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 07 al 10 del Expediente Administrativo).

3- Que a la fecha de interposición de la denuncia el señor [NOMBRE 1] tenía una cuenta morosa con Grupo Monge. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo).

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

III.SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su escrito de denuncia que realizó vía correo electrónico en abril de 2020 dos solicitudes a Grupo Monge con la finalidad de obtener su información crediticia a los correos electrónicos [\[CORREO 1\]](#) y [\[CORREO 2\].com](#), expone que ambos correos le fueron respondidos indicado en el primero que sus datos fueron enviados al departamento financiero para que pudieran ayudarle con la gestión, y en el segundo que la cuenta se encontraba asignada a otra área de cobro por lo que se escaló el caso con los mismos, posterior a esta situación nunca obtuvo respuesta sobre la solicitud de la información. Expone que en noviembre de 2020 solicitó un préstamo personal en una cooperativa, para lo cual la persona que le atendió le indicó que el crédito estaba aprobado, pero que en el sistema registraba que poseía deudas en mora con Grupo Monge, por lo que se presentó en una sucursal del denunciado y una colaboradora le indicó que poseía tres deudas y que dos de ellas fueron canceladas, por lo que solicitó que se le facilitara una carta de descargo sobre las deudas canceladas, sin embargo, se negaron a brindársela indicándole que solamente se la brindarían si cancelaba la deuda pendiente, por lo que considera se le violentó su derecho de acceso a la información. Por lo que en fecha 25 de noviembre de 2020 presentó una solicitud de acceso a la información a Grupo Monge, y que en fecha 26 de noviembre de 2020 obtuvo una respuesta, sin embargo, se le ha negado acceso a la información de la supuesta cuenta que mantiene en mora.

Por su parte expone Grupo Monge en su informe que, en el presente asunto no le correspondía al denunciante recibir una carta de descargo por cuanto si existía una deuda pendiente de pago, ya que las cartas de descargo indican el estado crediticio de una persona y no se realiza de forma independiente por cada cuenta que posea una persona, expone que el señor [NOMBRE 1] si posee una deuda pendiente de pago, por lo que inició el proceso de cobro judicial bajo el expediente [NÚMERO 1]. Señala que migró su sistema interno, por lo que el nuevo sistema solo refleja datos globales, razón por la cual no podría brindarse un estado de cuenta de cada cuenta por separado ya que no se cuenta con esa información. Indica que el denunciante siempre supo de las tres cuentas, ya que canceló dos y de la tercera realizó cinco abonos. Manifiesta que las cartas de descargo se realizan a título personal, y no una por cada cuenta cancelada, por lo que al existir una cuenta morosa no es posible emitir una carta de descargo. Menciona que en diciembre de 2020 el señor [NOMBRE 1] llegó a un acuerdo extracontractual con Grupo Monge, por lo que en fecha 07 de



diciembre de 2020 solicitó al juzgado de cobro el archivo del proceso [NÚMERO 1]. Sin embargo, en fecha 13 de febrero de 2023, Grupo Monge ha remitido un documento donde ha indicado que las deudas del señor [NOMBRE 1] se declararon incobrables en 2014 y 2018, por lo que deja constancia que ya fue suprimida la información de los burós crediticios las anotaciones.

Teniendo en consideración 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 Superintendencia de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), los datos personales que mantiene el denunciado en su base de datos, deben considerarse 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 crediticios que mantiene Grupo Monge de los habitantes 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), sobre este aspecto 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 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.*

Es claro que en el caso en estudio nos encontramos 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 en los buró de crédito, 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). Con respecto a la solicitud de que se le brinden las cartas de descargo al denunciante y la sanción por algún tipo de perjuicio ocasionado al señor [NOMBRE 1] debe indicarse que se rechazan las pretensiones por improcedentes, esto por carecer esta Agencia de las competencias necesarias para realizar lo solicitado. Por lo tanto, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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 parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **GMG SERVICIOS DE COSTA RICA S.A.**
2. Se rechazan las pretensiones del denunciante por resultar improcedentes.
3. 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