



**EXPEDIENTE: 040-03-2021-DEN**

**RESOLUCION N°285-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:45 horas del 24 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **EQUIFAX**.

### **RESULTANDO**

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 09 de marzo de 2021, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **EQUIFAX** para que esta Agencia conozca dentro de sus competencias. (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N° **128-2021** de las 12:00 horas del 28 de abril de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Equifax, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 21 de mayo de 2021. (Visible a folios 06 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 31 de mayo de 2021, Equifax contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en de forma extemporánea con lo prevenido mediante resolución N°**128-2021** supra indicada. (Visible a folios 09 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en fecha 30 de agosto de 2022, el señor **[NOMBRE 2]** presenta una solicitud de terminación del proceso y archivo del expediente. (Visible a folios 17 al 21 del Expediente Administrativo).
- 5- 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**

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:** Se tienen como hechos probados:

1. Que en fechas 10 de diciembre de 2020, 20 de enero, y 17 de febrero de 2021, Equifax se negó a eliminar una anotación dentro del record crediticio del señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 04 y 05 del Expediente Administrativo).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Por carecer de sustento probatorio de tiene como hecho no probado:

1. Que la anotación a la que hace referencia el señor **[NOMBRE 1]** efectivamente corresponda al año 2004.

**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 1° 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 esto 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 1° y 2° y en el párrafo final del artículo 1° 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 otro lado, tratándose de una conducta reiteradamente denunciada por ciudadanos, contra la misma empresa, permite que prevalezca una conducta en el tiempo, la cual debe de conocerse, véase las denuncias presentadas mediante los expedientes números: **200-10-2019-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de noviembre de 2022 y **274-12-2021-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de agosto de 2022, en los que la empresa mantuvo datos personales que debieron ser rectificadas. Dado lo señalado y que, al momento de interposición de la denuncia, el señor [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:** indica el denunciante que desde noviembre de 2020 solicitó a la empresa Equifax que borrara una “mancha crediticia” anotada en su reporte histórico, en donde la empresa Casa Blanca lo tiene anotado desde el año 2004,



especificando que el último pago a dicha empresa fue ese año. Menciona a pesar de las múltiples gestiones que realizó ante el denunciado, el mismo insiste en mantener la anotación, indicándole que la empresa Casa Blanca no permite el borrado, lo que considera transgrede su derecho al olvido.

Por su parte Equifax, no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 10 de agosto de 2018, 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 el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: *“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.”* Asimismo, 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, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas, se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen, que: el reporte de información personal de Equifax está constituido a base de información pública, y no consta en esta información restringida. Expone que Equifax cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, donde el cliente se obliga a utilizar el reporte para fines lícitos y acordes a su giro comercial, haciéndose responsable del uso que le brinde. Manifiesta que mantiene un contrato de entrega de referencias de morosidad con las distintas empresas, y que en relación a la denuncia planteada eliminó la referencia en mención la cual corresponde a la proporcionada por la empresa Casa Blanca.

Revisados que han sido los autos, no consta en los mismos prueba suficiente que logre demostrar que efectivamente la anotación que hace referencia el señor [NOMBRE 1] corresponda al año 2004, por lo que se le apercibe al denunciante que, quién pretenda que se tengan como ciertos los hechos que alega debe demostrarlos, no basta con la simple mención de los mismos, si no que existe el deber establecido por Ley de demostrarlos, sobre este menester el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personales, señala expresamente, en su artículo 67, lo siguiente: *“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.**”* (resaltado no es del original). De igual manera la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente: *“Artículo 293.- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra. 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”* *“Artículo 298.- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean*



*admisibles por el derecho común. 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”, sin embargo, si tiene claro esta Agencia que en al menos tres ocasiones Equifax se negó a realizar la rectificación solicitada por el denunciante únicamente indicándole al mismo: “La comento que el estado actual de la referencia es cuenta en mora, Casa Blanca nos indica que debemos mantener ese estado actualmente.”, no obstante, en el primer informe ha indicado Equifax que suprimió la anotación que corresponde a Casa Blanca en el reporte personal del denunciante, hecho que debe tenerse por probado, esto en razón de que el primer informe presentado por Equifax tiene 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).*

Sin embargo, ha tenido en cuenta esta Agencia lo que ha señalado Equifax en el escrito remitido en fecha 30 de agosto de 2022 que ha procedido a modificar la información conforme a la solicitud del aquí denunciante, no obstante, de la prueba que ha aportado con el mencionado escrito se desprende que ha procedido a eliminar por completo la información del señor [NOMBRE 1] de sus bases de datos, y esto no ha sido lo solicitado por la denunciante, sino que su pretensión es: “(...) *Supresión de la anotación con Casa Blanca, la cual data del año 2004 (...)*”, es claro que la pretensión del denunciante es que se realice la supresión de este dato personal específicamente y no que sea eliminada toda su información, por lo que es lógico que suprimir todos los datos personales del denunciante y siendo que el mismo no lo ha solicitado, crea una afectación al 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 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, contenido en el artículo 6 de la Ley No.8968, el cual indica: “**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. **1.- 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. **2. Veracidad:** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud:** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. **4.- Adecuación al fin:** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”, esto para realizar un tratamiento lícito de dicha información, todo esto en concordancia con lo estipulado por el artículo 7 de la Ley de marcos, 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.” Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, toda vez que lo que el denunciante solicita es que se suprima únicamente la anotación que corresponde a Casa Blanca, lo cual debe tomarse en la forma en que lo ha solicitado el denunciante, sea suprimir únicamente los datos solicitados, y no ir más allá de lo solicitado, ya que se estaría vulnerando el derecho a la Autodeterminación Informativa de la aquí denunciante. Así las cosas, se ordena a Equifax apegarse a lo solicitado por el señor [NOMBRE 1], además, se ordena a Equifax que debe contar con las medidas de seguridad y los protocolos de actuación necesarios para asegurar el debido respeto del derecho de autodeterminación informativa, en este caso, cuando se solicita la supresión efectiva de los datos personales desde el primer momento en que se gestionó, por lo anterior se ordena a Equifax presentar el procedimiento interno, documentado, donde se logre demostrar que sus protocolos mínimos de actuación y medidas de seguridad se ajustan a lo estipulado por la Ley No.8968 y su Reglamento, de manera que los titulares de los datos personales puedan ejercer sus derechos y garantías legalmente establecidos lo anterior deberá comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia en un plazo de **CINCO DÍAS HÁBILES**. Tras todo lo anterior, lo procedente es declarar 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 trámites de procesos sumarios. **NOTIFÍQUESE**.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX**.
- 2-** Se ordena a **EQUIFAX** apegarse a lo solicitado por el denunciante, además, presentar el procedimiento interno, documentado, con que cuenta sus protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, para que los titulares de datos personales, puedan ejercer sus derechos y garantías en cuanto a la rectificación y eliminación de datos personales, en un plazo de CINCO DÍAS HÁBILES, lo cual deberá ser comunicado tanto a esta Agencia como al señor [NOMBRE 1].
- 3-** Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE**.



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



**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