



**EXPEDIENTE: 271-11-2021-DEN**

**RESOLUCION N°450-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:30 horas del 23 de mayo 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 30 de noviembre 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 09 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **631-2021** de las 08:35 horas del 10 de diciembre 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 18 de enero de 2022. (Visible a folios 10 y 12 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 19 de enero de 2022, [NOMBRE 2] en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**631-2021** de traslado de cargos supra indicada. (Visible a folios 13 al 19 del Expediente Administrativo).
- 4-** 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 23 al 27 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 16 y 24 de noviembre de 2021 el señor [NOMBRE 1] solicita a Equifax la rectificación de sus datos personales. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 2.** en fecha 19 de enero de 2022, Equifax procedió a rectificar los datos personales del denunciante, según lo solicitado por el mismo. (Visible a folio 14 del Expediente Administrativo).
- 3.** Que en fecha 29 de agosto de 2022, Equifax suprimió por completo la información del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 27 del Expediente Administrativo).

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

**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 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 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).

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:** Señala el señor [NOMBRE 1] que solicitó a Equifax que eliminen las referencias que aparecen en su expediente crediticio, manifiesta que les ha llevado los documentos emitidos por el Juzgado de Cobro de San José y no han realizado lo solicitado. Expone que después de reiteradas visitas personales y solicitudes a la empresa Equifax, han hecho caso omiso y las referencias continúan apareciendo en su expediente crediticio.



Por su parte ha señalado Equifax en su informe que, en lo que corresponde a la información crediticia del denunciante, la misma fue corregida y eliminada según la solicitud del señor [NOMBRE 1]. Señala en lo que corresponde a los embargos practicados que aparecen en el estudio de crédito, debe dejar claro que Equifax no es la encargada del manejo de la anotación o el levantamiento de los embargos, ya que es un trámite que realiza directamente el juzgado donde se lleva el proceso judicial, por lo que indica que es falso que no ha llegado a realizar la eliminación del mencionado embargo, señala que obtiene la información directamente del Registro Nacional de la Propiedad, y en cada actualización que realiza se siguen observando los embargos de los bienes del señor [NOMBRE 1], por lo que considera que en el momento de presentación del informe la información era actual.

La Ley No. 8968, Ley 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 tenemos, 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.”



Del caso en estudio, se logra desprender que estamos ante una solicitud de rectificación, en su modalidad de supresión, toda vez que el señor [NOMBRE 1] solicita se eliminen las referencias que corresponden a los procesos legales, situación que inicialmente ha realizado Equifax según se desprende de su informe presentado en fecha 19 de enero de 2022, sin embargo, ha tenido en cuenta esta Agencia lo que ha señalado Equifax en el escrito remitido en fecha 29 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 el denunciante, ya que su pretensión se enfoca en la eliminación de toda referencia relacionada a procesos legales es claro que la pretensión del señor [NOMBRE 1] 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 no es lo que el mismo ha solicitado, crea una afectación a la titular de los datos personales, 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, regulado en el artículo 6 de la Ley No.8968 de repetida cita que 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 rectificadas, 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.”*, todo esto para hacer un tratamiento lícito de dicha información. Por lo que se le ordena en este acto a Equifax que se apegue a lo solicitado por el señor [NOMBRE 1] en lo que corresponde a la supresión de los datos personales que ha solicitado, esto debe realizarlo y comunicarlo tanto al denunciante como a esta Agencia en un plazo de diez días hábiles.

Por otro lado, lleva razón Equifax al indicar que los datos personales que constan en el Registro Nacional no pueden ser modificados por los mismos, por lo tanto, en lo que corresponde los embargos que constan sobre los bienes, debe esperar el denunciante que el Registro Nacional realice el cambio correspondiente en sus bases de datos. Finalmente, con respecto a la pretensión del denunciante de que esta Agencia solicite que se incremente el “*score persona*” que aparece en su expediente, se indica que se rechaza por improcedente, ya que la ley no prevé que pueda esta Agencia realizar este tipo de apercibimientos a los denunciados, por lo que en caso de que así lo considere, deberá el denunciante acudir a la vía que corresponda.

Así las cosas, 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. **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 parcialmente con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX.**
- 2- Se ordena a la empresa denunciada, apegarse a lo solicitado por el denunciante. 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- Se rechaza la pretensión de incrementar el “*score persona*” por resultar improcedente.
- 4- 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