



**EXPEDIENTE: 135-07-2021-DEN**

**RESOLUCION N° 507-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:45 horas del 20 de junio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA.**

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 06 de junio de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA** (en adelante BNCR) cuya pretensión es: “(...) *solicito de inmediato se ordene al Banco Nacional de Costa Rica, eliminar la condición de morosidad que tienen en mi contra en sus sistemas internos (...)*” (Visible a folios 01 al 47 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**364-2021**, de las 08:46 horas del 15 de setiembre de 2021, se previene a la señora [NOMBRE 1] adecuar los hechos de su denuncia, donde indique expresamente el mal uso de sus datos personales y ajustar sus pretensiones de conformidad con lo establecido por la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 16 de setiembre de 2021. (Visible a folios 48 y 49 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 30 de setiembre de 2021, la señora [NOMBRE 1] remite una serie de documentación con la que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**364-2021** supra indicada. (Visible a folios 50 al 52 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **515-2021**, de las 13:10 horas del 18 de octubre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada al BNCR en fecha 27 de octubre de 2021. (Visible a folios 53 y 55 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 18 de enero de 2023, el señor [NOMBRE 2], en su calidad de Apoderado Especial Administrativo del BNCR, contesta el traslado de cargos. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**515-2021** supra indicada. (Visible a folios 56 al 73 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**

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 la señora [NOMBRE 1] figuraba como fiadora en una operación de crédito con el BNCR (Visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que el BNCR codifica a todos sus clientes. (Visible a folio 57 del Expediente Administrativo).
- 3.** Que la codificación que realiza el BNCR a sus clientes es de carácter interno. (Visible a folios 66 del Expediente Administrativo).



4. Que el BNCR no ha comunicado a terceros el estatus de codificación que mantiene de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 66 del Expediente Administrativo).

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

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante que en el año 1998 se constituyó como fiadora en una operación con el BNCR, y que en el año 2009 mediante sentencia 776-2009 GSMA emitida por el Juzgado Especializado de Cobro del Segundo Circuito Judicial de San José, se declaró con lugar una excepción de prescripción en su carácter de fiadora solidaria que indica: *“En virtud de los argumentos citados, hechos probados y citados de derecho invocadas, se declara con lugar la excepción de prescripción interpuesta por la accionada [NOMBRE 1] en su carácter de fiador solidario, por ende se declara prescrita la obligación al cobro impuesta para él, se ordena levantar los embargos que se encuentren practicados contra sus bienes, devolviéndose igualmente cualquier suma de dinero que se encuentre retenida por concepto de embargo en su contra en el presente asunto.”*, sin embargo, indica que el BNCR le ha señalado vía correo electrónico su decisión de mantener activa la deuda, ya que administrativamente no es procedente levantar el código que pesa sobre ella misma ni a ninguna de las partes del crédito, en razón de lo que se extingue es el derecho de cobro legal pero no desaparece la figura de deudora solidaria en el crédito, ya que no se honró la deuda. Expone que su intención es mejorar la relación bancaria con esta entidad financiera, por lo que su deseo es cancelar el capital adeudado por el deudor principal con la condición que se elimine el código 2 que mantiene el BNCR en su contra, ya que esta “mancha” a su nombre a nivel administrativo de este Banco le impide participar en licitaciones para cargos de abogada y/o notaria externa. Señala que solicita se le permita cancelar el monto de dinero adeudado como principal y no los intereses generados, ni los gastos, tomando en consideración que tiene una declaración de prescripción a su favor, y que el Banco puede continuar el cobro con el deudor principal y el otro fiados, ya que jurídicamente la obligación sigue vigente. Manifiesta que en el 2019 recibió un correo del encargado de la cartera, donde se le indicaba que la gestión había sido aprobada, sin embargo, posteriormente intentó coordinar con el Banco para gestionar el pago, se le indicó que la gestión había sido rechazada y que debía cancelar el total de la deuda. Expone que siendo que desde el 2009 se declaró prescrita su deuda, el BNCR debió inmediatamente actualizar sus sistemas y eliminarla como fiadora por haberse declarado así judicialmente, considera que el código la puede afectar ante la Superintendencia de Entidades Financieras.

Por su parte ha señalado el denunciado en su informe que, el BNCR ostenta la posibilidad legal y constitucional de incluir en una lista de códigos a sus clientes, esta forma parte de la normativa crediticia dentro del Compendio de Política y Normativa Crediticia/ Políticas y Normativas Crediticias/ Tramite, Formalización y Seguimiento/ Referenciación de Clientes, donde se desglosa la codificación existente dentro de la Institución Financiera, la cual se compone de códigos enumerados del uno al once de manera consecutiva, y de un último código numerado como quince. Expone que el Banco codifica a todos sus clientes tanto por su record crediticio negativo como positivo, por lo tanto, en ejercicio y defensa de sus intereses es que el banco tiene el derecho y obligación de valorar la situación crediticia de sus clientes. Por lo que señala que el Banco si puede tener al cliente codificado por haber incurrido en algún momento en alguna anomalía por el no cumplimiento de sus obligaciones, ya que el Banco en ejercicio y defensa de sus intereses tiene el



derecho y la obligación de valorar la situación ocurrida en relación con un crédito no honrado y efectuar el registro que corresponde. Manifiesta que dicha codificación se utiliza absolutamente para fines internos, y no está siendo vendida o de cualquier otra manera comercializada. Expone que el hecho de que la señora [NOMBRE 1] a nivel interno del BNCR registre una codificación es para que el Banco pueda tener datos fiables para mitigar el riesgo de contratar con antiguos clientes y fiadores de operaciones de crédito que no honraron sus obligaciones, reitera que los efectos de dicha codificación son internos y no externos, por lo que el Banco no comparte dicha información con terceros. Cita el voto de la Sala Primera que avala el uso interno de una base de datos para la valoración del riesgo, sea el voto 002064-F-S1-2022 de las 11:35 horas del 29 de setiembre de 2022 que indica: “(...)En razón de lo anterior, resulta de vital importancia las bases de datos internas, que como se expuso, no dejan de ser internas mientras sirvan de base para determinar con quién establece la entidad bancaria, sus relaciones contractuales dentro de su capacidad de derecho privado. Perdería esa condición solo si el banco compartiera o transmitiera esa información, situación en la que sería definitivamente de aplicación la Ley de Protección de datos con el fin de proteger y amparar el derecho de las personas a la autodeterminación Informativa, que no es el caso, de ahí que considere esta Sala, que lleva razón la entidad bancaria en sus argumentos y así deberá declararse.” (resaltado es del BNCR), resalta que la jurisprudencia constitucional considera que no se lesionan los derechos constitucionales del administrado al incluir su nombre en una lista de códigos con historial crediticio en razón de calificárseles como sujetos con los que el Banco ha tenido que afrontar pérdidas, por lo que clasificar al denunciante en una lista de códigos es ajustado a derecho. Finaliza reiterando que habiéndose justificado que la codificación interna que recae en la señora [NOMBRE 1] ostenta una base legal y fáctica de ser y con fundamento en lo anteriormente expuesto, solicita se declare sin lugar el presente procedimiento.

En primer lugar, debe de aclararse a la señora [NOMBRE 1] que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, prescripción, extinción o cobro de algún adeudo no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales.

Del análisis de la prueba con la que se cuenta, así como de los escritos de las partes se nota que la codificación de la señora [NOMBRE 1] consta únicamente en una base de datos interna del BNCR, en ese sentido corresponde analizar lo resuelto por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia mediante la resolución N° **002064-F-S1-2022** de las 11:35 horas del 29 de setiembre de 2022 que indica expresamente: “(...) Del párrafo segundo de la norma recién transcrita se lee claramente que a las bases de datos internas no les es aplicable la Ley de Protección de Datos y por tanto las denuncias que contra estas se planteen no son competencia de la Prodhab. No comparte esta Cámara el criterio externado por el Tribunal referente a que, al extenderse la base de datos a terceros, que desean establecer relaciones crediticias o como consumidores de algún servicio bancario, deja de ser interna. Lo anterior porque la definición de base de datos interna dada por la ley es en relación a la comercialización de esta. El reglamento de dicha ley (decreto ejecutivo N° 37554-JP reformado por decreto N° 40008 – JP) en el numeral segundo inciso c) desarrolla el concepto de base de datos interna a “cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales mantenidos por personas jurídicas, públicas o privadas, siempre



y cuando las bases de datos o su contenido no sea comercializado, distribuido o difundido.”. Tal y como refiere la parte recurrente, lo interno de la base deviene de que esta no sea compartida, transmitida o comercializada, no por el despliegue de sus efectos, en relación a la calificación de sus propios clientes y la influencia que pueda tener dicha calificación en la concreción del servicio bancario solicitado, que a la postre está regido por la autonomía de la voluntad. Desde antigua data la Sala Constitucional modificó su jurisprudencia en relación a la aplicación del derecho al olvido en las bases de datos internas de los bancos estatales, tomando en consideración de que dicha información crediticia asiste la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Se consideró legítimo sistematizar el comportamiento del cliente en registros internos, como una forma de mitigar el riesgo en resguardo de su patrimonio y los fondos públicos, de ahí el marcado interés público de dichos registros. Incluso, aquella Sala, en otro fallo, resolviendo sobre la procedencia de la perpetuidad de la información contenida en los archivos criminales, consideró que no hay un roce con el derecho de la constitución en el tanto su manejo se mantenga en estricta confidencialidad, limitando su acceso a otras dependencias o sujetos. Es decir, en el tanto se mantenga dicho archivo como una base de datos interna no es inconstitucional. En ese sentido resolvió: “...esta Sala considera que, aún en los casos de reseñas elaboradas por un error judicial, de las causas penales instruidas concluidas con un fallo de sobreseimiento definitivo o de absolución, y de pasados más de diez años desde la sentencia condenatoria impuesta ala (sic) persona reseñada, se puede mantener el archivo criminal. Con un único límite, a saber: el archivo es sólo para efectos de investigación y no para acceso de terceros”. (Sala Constitucional resolución no. 1566-2017 de las 10 horas y 26 minutos del 01 de febrero de 2017) ...” (El subrayado no corresponde al original), por lo anterior y siendo que la información que mantiene el BNCR en su base de datos interna, y tomando en cuenta lo señalado por el BNCR en su informe al indicar que no ha compartido la codificación de la señora [NOMBRE 1] con terceros, hecho que tiene esta Agencia por probado esto 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), por lo que se reitera que la información se encuentra en una base de datos interna del banco en cuestión, no se puede hablar de que se haya causado un daño o lesión alguna a los derechos fundamentales contemplados en la Ley N° 8968 y su Reglamento. En este mismo sentido, debe de indicarse que mediante resolución N° **2008-006328** de las 12:50 del 18 de abril de 2008, la Sala Constitucional, determino que: “...Una entidad crediticia, aunque asuma una forma de organización colectiva del Derecho público y su giro ordinario pueda ser, eventualmente, concebido como un servicio público virtual o impropio, no puede ser compelida a celebrar un contrato bancario con otra persona, so





*pena de transgredir de manera evidente y notoria la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación, poniendo en peligro la administración de su patrimonio y los fondos públicos. Nótese que, en el estado de cosas existente, cualquier persona tiene en el mercado financiero un amplio abanico de ofertas en cuanto a servicios bancarios públicos o privados se refiere, sin que sea estrictamente necesario, en tesis de principio, negociar una operación o contrato bancario con una entidad financiera específica. Partiendo de lo anterior, **este Tribunal considera que el Banco recurrido tiene la posibilidad de escoger con quien celebra un contrato de crédito pues, en ese caso, está ejerciendo su autonomía de la voluntad. Con ese expreso propósito, a juicio de la mayoría de este Tribunal, se podrían tener registros exclusivamente internos con el objetivo de valorar la conducta crediticia de sus co-contratantes.** (El resaltado no corresponde al original).*

Por otro lado, es de relevancia indicar que principios como el de calidad de la información, regulado en el artículo 6 de la Ley de marras 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.”, rige las actividades tales como: el tratamiento, uso, consulta, utilización, conservación, acceso, archivo, difusión, transmisión, comercialización, extracción y otros de datos personales, el que está compuesto por la integridad, veracidad, exactitud y adecuado uso de los datos personales, para lo que, en el caso en concreto se puede concluir que, la integridad, veracidad y exactitud de la información que se encuentra en la base de datos del denunciado cumple con esos aspectos ya que la señora [NOMBRE 1] indica que la fianza es un dato crediticio suyo que fue declarado prescrito en sede judicial, por lo que, no se ven lesionado en los aspectos señalados, y finalmente con respecto a la adecuación al fin, de conformidad con lo resuelto por la



propia Sala Constitucional, el hecho de que un banco mantenga el comportamiento crediticios de los sujetos con los que ha mantenido contratos, no afecta su intimidad o su derecho de autodeterminación informativa, ya que sirve para la verificación de ciertos requisitos y procedimientos a lo interno de la administración, que resguardan la seguridad las operaciones crediticias, más aun cuando se trata de bancos del Estado, atendiendo al interés público que tiene el equilibrio de las finanzas públicas, por lo que, se da un adecuado fin en el tratamiento de dichos datos personales. Esta Agencia en otras ocasiones se ha referido a este tema en particular, en el sentido de que cuando la relación que eventualmente pretendan tener las personas con el Banco, resulta ser una discusión de naturaleza privada, esto en razón de que la misma nace de la autonomía de la voluntad entre las partes y son ellos quienes de mutuo acuerdo pueden mantenerla o concluirla, por lo que solamente le corresponderá a esta Agencia conocer la legalidad de la información que se contenga en las bases de datos del denunciado cómo se ha realizado líneas arriba.

Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, que instituye que la jurisprudencia y los precedentes de la jurisdicción constitucional son vinculantes erga omnes, el BNCR está facultado para mantener en su base de datos interna la codificación que pesa sobre la señora [NOMBRE 1], esto bajo estricta confidencialidad, limitando el acceso a otras dependencias o sujetos sobre la mencionada información lo procedente es declarar sin 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**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA.**
2. 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