



**EXPEDIENTE: 250-11-2022-DEN**

**RESOLUCION N° 564-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 08:00 horas del 07 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.

### **RESULTANDO**

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de noviembre de 2022, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL** (en adelante BPDC), donde manifiesta que se mantiene una anotación en la Superintendencia de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), cuando el último pago fue en el año 2007, esto en razón de que abrió una pensión complementaria en 2019 y cuya pretensión es: *“Se solicita interponer sus oficios para que la anotación personal de crédito con motivo clasificación 10, indicada por parte del Banco Popular ante el Reporte de la SUGEF en el año 209, situación histórica sea eliminada de dicho Reporte”* (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°019-2022 de las 08:00 horas del 13 de enero de 2023, se previene a la denunciante aclarar los hechos que dan pie a su denuncia, aportar los medios probatorios e indicar cuál es su pretensión dentro de procedimiento. Dicha resolución se notificó a la accionante en fecha 13 de enero de 2023. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 24 de enero de 2023, la señora [NOMBRE 1] remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido mediante resolución N°019-2022 supra citada. (Visible a folios 07 al 10 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N°166-2023 de las 13:30 horas del 17 de febrero de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada al BPDC en fecha 24 de febrero de 2023. (Visible a folios 11 y 12 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 01 de marzo de 2023, el señor [NOMBRE 2], en su calidad de Generalísimo del BPDC, contesta el traslado de cargos. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°166-2023 supra indicada. (Visible a folios 14 al 60 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] tuvo una operación crediticia con el BPDC, cuya fecha de último pago fue 10 de mayo de 2008. (Visible a folios 04, 10, 15 del Expediente Administrativo).
2. Que la anotación de la deuda castigada de la señora [NOMBRE 1] fue reportada a SUGEF. (Visible a folio 18 del Expediente Administrativo).

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

**III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora [NOMBRE 1] que se le mantiene una anotación en la Sugef, exponiendo que el último pago fue en el año 2007. Indica que el banco aprovechó que la suscrita abrió una pensión complementaria en 2019 para “mancharla” ante la Sugef. Expone que se hace la anotación de información del crédito incobrable en la Sugef en el año 2019, sin embargo, la operación se encuentra prescrita, y aclara que la fecha de último pago fue 10 de mayo de 2008.

Por su parte ha indicado el BPDC en su informe que, en virtud de los hechos expuestos por la señora [NOMBRE 1] y de conformidad con lo indicado por la División Gestión Cobratoria del Banco Popular en el oficio DGC-0192-2023, la denunciante según el registro de sus sistemas mantiene con el banco una operación de crédito bajo el número [NÚMERO 1] que equivale a la operación [NÚMERO 2] antigua tarjeta de crédito, la cual presenta como última fecha de pago 10 de mayo de 2008, en un estado de castigada, y por ende se configura en una obligación natural y por lo tanto, el banco está facultado para seguir manteniendo el registro correspondiente, con el fin de que la operación sea tramitada administrativamente. Señala que a nivel de la Sugef una operación castigada se transfigura como incobrable y se refleja con un código 10, por lo que la información suministrada a este ente es correcta y no puede ser modificada por el denunciado. El reporte a la Sugef se da por la falta de cumplimiento de la obligación adquirida por parte del cliente, y en ese sentido el banco se limita a reportar el estado de la operación en relación al cumplimiento de los acuerdos pactados entre las partes, y siendo que el banco no puede ejercer judicialmente el cobro, ello no produce la extinción de la obligación ni genera ningún efecto que evite el pago mediante la vía administrativa. Manifiesta que resulta pertinente que el banco pueda seguir manteniendo el registro de esta información a nivel interno del banco. Señala que la normativa de Sugef 1-05 establece que la situación histórica corresponde a los antecedentes crediticios del deudor durante los últimos cuatro años, independientemente de si se encuentran vigentes o cancelados, manifiesta que en el mes de enero del 2020 reportó como castigada a la Sugef, por lo tanto, la fecha de cumplimiento llegaría en fecha 2024.

En primer lugar, debe de aclararse tanto a las partes 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 denunciante consta tanto en la base de datos interna del BPDC como en la Sugef, con respecto al hecho de mantener el dato de la deuda pendiente de la señora [NOMBRE 1] a lo interno se indica 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 señala 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 es claro que el banco puede mantener a lo interno la anotación de la cuenta pendiente de la denunciante, cuya fecha de último pago fue en el año 2008.*

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 subrayado 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, 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 interna del denunciado cumple con esos aspectos ya que la señora denunciante efectivamente posee una deuda en mora con la entidad financiera y 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.*

Sin embargo, con respecto a la comunicación que ha realizado el banco denunciado a Sugef, debe indicarse que la normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante 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. (...)” (Subrayado y resaltado no es del original). Por otra parte, en cuanto a la vigencia de la información en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC), la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en lo que respecta al plazo para que opere el derecho al olvido, en la resolución 2011-07937 indicó: “**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), es claro de la prueba aportada que la cuenta en mora no presenta pagos desde el año 2008, por lo tanto, supera por mucho el plazo de cuatro años señalados supra, y no resulta lógico realizar el reporte de una cuenta que no ha presentado ningún tipo de movimiento en 13 años ante Sugef que fue cuando se realizó el reporte respectivo, por lo tanto, de oficio solicita esta Agencia a la Sugef que realice la supresión correspondiente del dato personal de la señora [NOMBRE 1] reportado por el BPDC, esto en razón de que supera el plazo señalado por la normativa vigente, ya que es claro que el hecho de que la denunciante adquiriera un producto nuevo con el banco denunciado, no funciona como “movimiento” para una cuenta separada de la misma, y por lo tanto, infringiría la normativa citada.

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, sin embargo, al existir comunicación a Sugef de este dato en particular que a la fecha tiene 15 años desde el último pago, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento, por lo que se solicita de oficio a la Sugef que realice la supresión correspondiente del dato personal de la señora [NOMBRE 1] reportado por el BPDC. 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 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 parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL.**



2. Se solicita de oficio a la Sugef que realice la supresión correspondiente del dato personal de la señora [NOMBRE 1] reportado por el BPDC.
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