



EXPEDIENTE: 146-08-2020-DEN

RESOLUCIÓN N° 566-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 10:00 horas del 07 de julio de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **CREDIX WORLD S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 25 de agosto de 2020, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **CREDIX WORLD S.A. y DERGOS SERVICIOS PROFESIONALES** donde ha indicado que solicita la eliminación y/o rectificación de sus datos personales de cualquier base de datos asociada a los denunciados, y cuya pretensión es: *“Se solicita la eliminación y/o rectificación de los datos personales del demandante de cualquier base de datos asociada a los demandados, al ser éstos de naturaleza crediticia, y estar perjudicando activamente al mismo por un período mayor al establecido por la ley. Se solicita la rectificación de cualquier información crediticia brindada a terceros. (...)”*. (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**506-2020**, de las 12:20 horas del 29 de setiembre de 2020, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó a Credix World S.A. en fecha 10 de noviembre de 2020. (Visible a folio 11 y 18 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 06 de octubre de 2020 se acudió a la dirección aportada por el denunciante para notificar a Dergos Servicios Profesionales sea: *“San José, Desamparados, diagonal a la plaza de deportes de Gravilias contiguo a las oficinas del ICE”*, sin embargo, en la mencionada dirección no se logró ubicar al denunciado. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**615-2020**, de las 09:50 horas del 11 de noviembre de 2020, siendo que no se ha podido localizar a Dergos Servicios Profesionales en la dirección aportada por el denunciante se previene al mismo señalar una nueva dirección física exacta de Dergos Servicios Profesionales con el fin de realizar la notificación de admisibilidad y traslado de cargos en el momento procesal oportuno. Dicha resolución fue notificada al accionante en fecha 13 de noviembre de 2020. (Visible a folios 19 y 20 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 13 de noviembre de 2020, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de apoderado de Credix World S.A. contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**506-2020** supra indicada. (Visible a folios 21 al 34 del Expediente Administrativo).
- 6- Que mediante resolución N°**170-2021** de las 10:15 horas del 18 de mayo de 2021, con fundamento en los numerales 60, 62 y concordantes del Reglamento a la Ley No.8968, por el incumplimiento a lo prevenido mediante la resolución N°**615-2020** supra indicada. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 01 de junio de 2021. (Visible a folios 35 y 36 del Expediente Administrativo).
- 7- 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 queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] mantuvo una relación comercial con Credix. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).
- 2- Que la cuenta del señor [NOMBRE 1] entro en mora en el año 2014. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo).

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

III. CUESTIONES PREVIAS: Previo a conocer por el fondo el presente procedimiento, debe de aclararse a ambas partes dentro de este proceso 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, cuentas en mora, cobro de algún adeudo o bien acoso u hostigamiento telefónico al titular de la deuda no se discutirán en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales. Esto fundamentado en el artículo 16 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones.** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a)** Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos. **b)** Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley. **c)** Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados. **d)** Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información. **e)** Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales. **f)** Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales. **g)** Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito. **h)** Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales. **i)** Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional. **j)** Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”



IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Manifiesta el señor [NOMBRE 1] que solicita la eliminación y/o rectificación de los datos personales suyos de cualquier base de datos asociada a los denunciados. Expone que realizó un acuerdo de crédito con Credix World S.A. originalmente en el año 2012, indica que “al haber fallado a los términos del contrato” la cuenta es vendida a varias agencias externas de cobros, por lo que le han negado la rectificación o supresión de su información personal. Dice que la cuenta entró en mora desde el año 2012, y que al hacer la solicitud de rectificación y supresión de datos Credix alega que no puede hacerlo, en razón de que la cuenta “pertenece” al bufete de servicios profesionales Dergos.

Por su parte ha indicado Credix en su informe que, desde el año 2012 ambas partes tuvieron una relación comercial, en razón de que el denunciante [NOMBRE 1] adquirió un producto con Credix. Expone que el denunciante se encuentra en mora desde el año 2014 y hasta la presentación del informe, y que en razón de esta deuda le realizó la gestión de cobro correspondiente a los medios de contacto facilitados por el señor [NOMBRE 1].

De la lectura del anterior informe se desprende que la deuda del señor [NOMBRE 1] entró en mora en el año 2014, hecho que debe de tener por probado esta Agencia en razón de que el informe rendido por Credix tiene carácter de declaración jurada, esto fundamentado en 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), por lo que resulta evidente que las deudas no han sobrepasado el plazo de 10 años establecido mediante el Principio de Calidad de la Información, Principio de Actualidad, contemplado en el artículo 6.1, de la No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 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.*” (Resaltado no es del original). Ni lo establecido mediante el artículo 11 que habla sobre el derecho al olvido, del Reglamento a la Ley No8968: “**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.” (Resaltado no es del original). Por lo tanto, al ser durante el año 2014 que se realizó el último pago de la deuda, no puede aplicarse aún el derecho al olvido, regulado en el artículo 11 del Reglamento a la Ley de marras que indica: “**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.”** (Resaltado no es del original).

Con respecto a los datos personales que mantiene Credix en su base de datos debe indicarse que no se trata de datos de comportamiento crediticio del denunciante, por lo que debe dejarse claro que los datos de comportamiento crediticio tienen una regulación especial, y así lo dejó plasmado el legislador, ya que incluso los mismos tienen una definición especial y particular en la ley precitada: **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.* Sobre este particular, la Sala Constitucional, ha manifestado mediante la resolución N° 2008-006328 de las 12:50 horas del 18 de abril de 2008, indicando que: “**SOBRE LA LEGITIMIDAD DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO EN LAS OPERACIONES CREDITICIAS.** *Este Tribunal se ha pronunciado sobre la legitimidad del uso de información crediticia para la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Sobre el tratamiento de los datos personales, la Sala considera que existe una categoría de datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público. Estos son aquellos que se refieren al comportamiento crediticio de las personas y, si bien se ha reconocido que no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio. Bajo esa inteligencia, este Tribunal ha considerado que los datos relativos al comportamiento legítimo de una persona como usuario del sistema financiero se encuentran protegidos por el secreto bancario. No obstante, en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se ha considerado válido sistematizar alguna de su información crediticia, como una forma de mitigar el riesgo. Con base en un registro de inadecuado comportamiento crediticio, resulta válido que una entidad financiera niegue o imponga determinadas condiciones a una persona que le solicita un crédito. (...). En efecto, esta Sala ha considerado válido que en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se sistematice y transfiera la información crediticia, como una forma de disminuir el riesgo, pues los datos de esta naturaleza son de interés público, ya que, al disminuirse el riesgo, disminuye también el costo del crédito, en beneficio de las personas. (...)*”, por lo que se indica que esta Agencia coincide con este criterio, por cuanto,



como se ha indicado la norma es clara en señalar que los datos de comportamiento crediticio, son aquellos referidos al comportamiento de pago de los usuarios del sistema financiero nacional, entendido éste como aquellas entidades que son reguladas por la autoridad correspondiente, es decir, la Superintendencia de Entidades Financieras SUGEF. Cualquier otro dato que no calce dentro de este concepto, debe entenderse como un dato personal puro y simple, y al cual se aplica toda la demás normativa que los regula. Para el caso en estudio, se tiene que Credix World S.A. no forma parte del sistema financiero nacional, y por esta razón no puede aplicarse para la eliminación el plazo de cuatro años, sino lo establecido en la normativa de protección de datos personales que se desarrolló supra, sea el plazo de diez años, por lo anterior una vez superado este plazo, sea a partir del año 2024, Credix World S.A. deberá suprimir por completo la información del señor [NOMBRE 1] y abstenerse de realizarle contactos de cualquier tipo, sea por sí mismo o por medio de alguna gestionadora externa de cobros en razón de esta deuda. Tras todo lo anteriormente expuesto es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento. 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; 11, 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **CREDIX WORLD S.A.**
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