



EXPEDIENTE: 283-12-2021-DEN

RESOLUCION N° 616-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:50 horas del 27 de julio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de diciembre de 2021, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS** (en adelante **SUGEF**), donde ha indicado que en setiembre de 2018 canceló de contado una operación crediticia, y al mes de mayo de 2021 las calificaciones o puntajes le impiden el acceso a un crédito, y cuya pretensión es: “(...) *solicito a la PROHAB SOLICITAR a la SUGEF el actualizar el puntaje final de deudor de dicho reporte, eliminando dichas operaciones de BANCREDITO, y recalculando mi puntaje final de deudor de acorde con las deudas vigente a la fecha.*” (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N°**017-2022**, de las 11:35 horas del 19 de enero de 2022, se previene al denunciante aportar prueba suficiente que demuestre que la deuda que mantuvo con Bancredito se encuentra debidamente cancelada y aportar nuevamente el estudio de SUGEF, ya que el que se ha presentado no es legible. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 19 de enero de 2022. (Visible a folios 06 y 07 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 19 de enero de 2022, el señor **[NOMBRE 1]** remite un documento con el que pretende cumplir con lo solicitado mediante resolución N°**017-2022** supra indicada. (Visible a folios 08 y 09 del Expediente Administrativo).
- 4-** Que mediante resolución N° **074-2022**, de las 10:20 horas del 09 de febrero de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada a la SUGEF en fecha 08 de marzo de 2023. (Visible a folios 10 y 14 del Expediente Administrativo).
- 5-** Que en fecha 10 de febrero de 2022, el señor **[NOMBRE 1]** presenta prueba para mejor resolver. (Visible a folios 12 y 13 del Expediente Administrativo).
- 6-** Que en fecha 11 de marzo de 2022, la señora **[NOMBRE 2]** en su condición de Superintendente General contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°**074-2022** supra indicada. (Visible a folios 15 al 30 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

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 mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de diciembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS** (en adelante **SUGEF**) cuya pretensión es: “(...) *solicito a la PROHAB SOLICITAR a la SUGEF el actualizar el puntaje final de deudor de dicho reporte, eliminando dichas operaciones de BANCREDITO, y recalculando mi puntaje final de deudor de acorde con las deudas vigente a la fecha.*” (Visible a folios 01 al 05 del Expediente Administrativo).
2. Que el señor [NOMBRE 1] canceló sus deudas con Bancredito en el año 2018. (Visible a folio 05 y 22 del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA: Manifiesta el denunciado que, la denuncia interpuesta por el señor [NOMBRE 1] no versa sobre acciones u omisiones que le sean imputables, ya que el objeto de la denuncia gira en torno a la supuesta violación de derecho de accesibilidad de crédito, indefensión ante el cierre de Bancredito, y discriminación por la mala calificación de la SUGEF en el Sistema Bancario Nacional, por lo que a su criterio no forma parte de la relación jurídica procesal que se entabla en el procedimiento administrativo.

Al respecto debe observarse que la Ley N° 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, emitida el 07 de julio de 2011, y publicada en el Diario Oficial la Gaceta el 05 de setiembre de 2011, es norma posterior y especial, que regula el ámbito de la Protección de Datos Personales, en relación a la Ley N° 7558, de tres de noviembre de mil novecientos noventa y cinco. Asimismo, el artículo 16 de la Ley N° 8968, establece las atribuciones de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, dentro las cuales pueden citarse: “(...) **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. (...) 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. (...)”.* Consecuentemente es necesario hacer ver al denunciado, que con posterioridad a la Ley N° 7558, el legislador crea un órgano estatal con competencias suficientes para regular y fiscalizar el tratamiento de Datos Personales a través de



bases de datos de entidades públicas y privadas. Ello, además, siguiendo el precepto establecido en el artículo 2 de la Ley N° 8968: **“ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación.** *Esta ley será de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. (...)*”. La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, tiene el deber y la responsabilidad legal, de requerir por parte de las Bases de Datos, toda información que resulte necesaria a los fines establecidos en la Ley N° 8968, y así lo regula el artículo 25 de dicho cuerpo normativo que señala en su párrafo segundo *“(...) En cualquier momento, la Prodhab podrá ordenar a la persona denunciada la presentación de la información necesaria. Asimismo, podrá efectuar inspecciones in situ en sus archivos o bases de datos. (...)”*. Es claro que los legisladores en el año 1995, al momento de aprobar la Ley Orgánica del Banco Central, no podían prever las condiciones que viene a regular la Ley N° 8968, en torno a los datos personales y que la misma contemplaría los datos de comportamiento crediticio dentro de su ámbito de protección. En ese sentido debe interpretarse el artículo 132 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, a efecto de que los deberes impuestos respecto de la autoridad judicial, también se extiendan a la autoridad administrativa competente, sea la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, la cual tiene la facultad de conocer los reclamos de las personas sobre sus datos personales y por ende solicitar aquella información que sea necesaria para resolver los Procedimientos de Protección de Derechos, que se tramitan. Además, ha sido la misma Sala Constitucional la que desde vieja data ha indicado a las personas que presentan recursos de amparo en torno al uso inadecuado de sus datos personales, que es la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes conocida como PRODHAB, la que ostenta la competencia sobre la regulación del tratamiento de datos personales y así lo señala en varios de sus votos, de la siguiente manera **“II.- ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES (PRODHAB): (...)** *Desde su creación, la Sala Constitucional ha utilizado amplios criterios de admisibilidad ante la ausencia de remedios procesales céleres y expeditos para tutelar situaciones jurídicas sustanciales, como es el caso de la protección del derecho a la autodeterminación informativa. Así, en múltiples oportunidades, este Tribunal Constitucional admitió y acogió recursos de amparo en los que se constató una afectación a ese derecho con motivo de los datos personales recogidos en bases de datos automatizadas de organismos públicos o privados y el uso dado a esa información. No obstante, ante la promulgación de la Ley N° 8968 de 7 de julio de 2011, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, publicada en La Gaceta No. 170 de 05 de setiembre de 2011 y su reglamento, Decreto Ejecutivo No. 37554 de 30 de octubre de 2012, publicado en La Gaceta No. 45 de 05 de marzo de 2013, se creó un órgano especializado, adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, denominado Agencia de Protección de Datos de los Habitantes —con personalidad jurídica instrumental propia— a la que, entre otras funciones, conforme el artículo 16 de la citada ley, le corresponde “Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.” (inciso e); “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” (inciso f) e “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.” (Inciso g). Asimismo, en el artículo 58 del Reglamento, se estableció un procedimiento tendiente a verificar si una base de datos, está siendo utilizada o no conforme a la Ley y al reglamento, el cual sería tramitado en*



la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (...) esta Sala, bajo una mejor ponderación estima que ahora los habitantes cuentan con un mecanismo célere, oportuno y especializado para garantizar su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividades privadas y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes (ver artículo 1 de la ley No. 8968). (...)” (Voto 2013-015183 Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia). En adición a lo anterior, debe observar la denunciada que su legitimación pasiva, o bien, la incompetencia que pudiera alegarse frente a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, no puede alegarse sobre las bases de un impedimento legal para conocer denuncias en contra de la SUGEF, si bien es cierto, los datos de comportamiento crediticio son regidos por la normativa especial del Sistema Financiero Nacional, tiene esta Agencia la facultad para conocer si los mismos se encuentran almacenados conforme a lo estipulado por la Ley de marras. Además, tal y como se pudo observar los incisos c), y e) del artículo 16 y el 25 de la Ley 8968, introducen las competencias necesarias otorgadas a efecto de, entre otras actividades, resolver los procedimientos referidos y solicitar la información necesaria para el análisis de la situación denunciada. Ello con las facultades suficientes para lograr el eventual agotamiento de la vía administrativa, y, por tanto, con potestades claramente compatibles en este estricto marco, a las detentadas por la jurisdicción ordinaria. De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes tiene la competencia necesaria y por ende la potestad de conocer cualquier información que mantenga el denunciado en sus bases de datos, y que la misma sea necesaria para resolver la situación denunciada. En el caso que nos ocupa en torno a la denuncia interpuesta contra la SUGEF, los autos del expediente permiten realizar el análisis adecuado y emitir una resolución final al respecto. En razón de lo anterior se rechaza la falta de legitimación pasiva alegada por el denunciado.

IV- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] en su escrito que, en setiembre del 2018 canceló de contado unas operaciones con Bancredito, y que el puntaje de estas operaciones le ha impedido el acceso al crédito hasta el día de interposición de la denuncia, lo que considera abusivo y discriminatorio que habiendo cancelado de contado sus operaciones de crédito se le perjudique su historial de crédito con una mala calificación. Expone que el Banco Bancredito cerro operaciones desde el año 2016, por lo que considera se encuentra en indefensión, ya que no puede acudir a ninguna oficina de la mencionada entidad financiera a solicitar la corrección o eliminación de puntaje anotado. Por lo tanto, solicita que esta Agencia requiera a la SUGEF corregir el reporte, eliminando las clasificaciones de Bancredito.

Por su parte ha indicado la SUGEF en su informe que, de lo relatado no se desprende acción u omisión alguna por parte de la SUGEF, que pueda ser violatoria de los derechos del denunciante en el tratamiento de sus datos personales, reitera lo dicho por el denunciante que señala de manera expresa que hasta el año 2018 procedió a cancelar sus obligaciones crediticias, por lo que a la fecha de presentación del informe no habían transcurrido 48 meses que debe reflejar la información que consta en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC), por lo que esa sola circunstancia deviene en improcedente la presente denuncia, en razón de que el mencionado plazo se encuentra amparado en la normativa emitida al efecto, así como en la reiterada jurisprudencia de la Sala Constitucional y la propia Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Por lo que resulta



claro que, aunque el señor [NOMBRE 1] hubiera pagado su deuda, resulta legítimo y ajustado a derecho que la información concerniente a sus incumplimientos crediticios se mantuviera en las bases de datos del CIC por el plazo de cuatro años desde la última fecha en que se reportara la operación con los atrasos. En relación a la aprobación o denegatoria de una solicitud de crédito no deriva directamente del comportamiento de pago histórico que arroja el CIC, sino de la valoración prudencial y discrecional que realiza cada entidad financiera, por lo que señala que no existe responsabilidad alguna de su parte a la hora del otorgamiento de créditos, y las entidades financieras, tienen la libertad de contratar y otorgar financiamiento a las personas físicas o jurídicas que se ajusten a las políticas crediticias internas que las mismas establezcan. Por último, señala que en el caso del Banco Crédito Agrícola de Cartago (Bancredito), por medio la Ley No. 9605 “*Fusión por absorción del Banco Crédito Agrícola de Cartago y Banco de Costa Rica*”, se decretó la fusión del Bancredito y el Banco de Costa Rica (en adelante BCR), mediante la cual este último absorbió al primero, lo que significa que el BCR asumió la posición jurídica que ostentaba el Bancredito respecto a cualquier relación jurídica preexistente, por lo que los alegatos del denunciante no que no puede realizar ningún trámite carecen de validez, dado a que puede realizar cualquier gestión relacionada con sus créditos con el BCR.

En primer lugar, se les indica a ambas partes que dentro de las competencias de esta Agencia no se encuentra el conocimiento de créditos denegados, si no únicamente el conocimiento de tratamiento de datos personales, todo esto regulado en el artículo 16 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el cual 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.”*



Debe indicarse que la normativa efectivamente, en la normativa de la 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 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 cuatros 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). Según lo manifestado el denunciante, dicha deuda fue cancelada en el año 2018, razón por la cual al momento de la denuncia no se habían sobrepasado el plazo de cuatro años establecido en la normativa citada, y siendo que ha señalado el denunciante que canceló sus deudas en setiembre de 2018, el plazo para mantener este dato personal finalizó en setiembre de 2022 y hasta esa fecha el dato se mantenía conforme a derecho, por lo que, de oficio, SUGEF debió suprimir el dato personal del reporte crediticio en ese momento. Así las cosas, no ha observado esta Agencia transgresión alguna al derecho de Autodeterminación Informativa, regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales el cual indica: **“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa.** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”.

Tras lo anterior, 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.
NOTIFÍQUESE.



POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 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 la **SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS**.
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