



EXPEDIENTE: 035-02-2021-DEN

RESOLUCION N° 691-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 23 de marzo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL.**

RESULTANDO

- 1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 19 de febrero de 2021, la señora [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL**, donde ha indicado que solicitó la supresión total de sus datos personales de la base de datos de Protectora de Crédito Comercial, sin embargo, no se procedió de conformidad con su solicitud, cuya pretensión es: *“Supresión TOTAL de mis datos personales en cualquier reporte o registro existente conforme a derecho corresponde(...)”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2-** Que mediante resolución N° **125-2021** de las 09:30 horas del 28 de abril de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Protectora de Crédito Comercial, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 10 de junio de 2021. (Visible a folios 07 y 09 del Expediente Administrativo).
- 3-** Que en fecha 14 de junio de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado Protectora de Crédito Comercial, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **125-2021** supra indicada. (Visible a folios 10 al 20 del Expediente Administrativo).
- 4-** 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] remitió una solicitud de supresión total de datos personales al denunciado en fecha 25 de enero de 2021. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).
- 2.** Que Protectora de Crédito Comercial suprimió de manera parcial los datos personales de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 04 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] en su escrito que, en el mes de enero de 2021, solicitó formalmente al denunciado la supresión de la totalidad de sus datos personales. Manifiesta que en fecha 01 de febrero de 2021 recibió un correo electrónico de parte de Protectora de Crédito Comercial, donde la empresa denunciada sostiene que no son todos los datos los que deben suprimirse y le envían un reporte donde aún aparece un



expediente judicial terminado, donde el representante del denunciado insiste en mantener esta anotación en su reporte pese a que la denunciante ha solicitado la supresión total de sus datos personales.

Por su parte ha indicado Protectora de Crédito Comercial en su informe que, es cierto que la denunciante solicitó mediante correo electrónico la supresión de la totalidad de sus datos personales, así mismo, señala que en fecha 27 de enero de 2021 respondió a la denunciante vía correo electrónico que se procedió de conformidad con su pedido, sea la supresión de sus datos personales y se le realizó una advertencia con los fundamentos legales pertinentes. Expone que la denunciante omite indicar que en fecha 01 de febrero de 2021 envió otro correo electrónico solicitando que se le aclarara lo indicado en la respuesta que se le dio el 27 de enero de 2021, y solicitó se le brindara un reporte actualizado, a lo que en esa misma fecha le envió un correo electrónico a la denunciante donde brinda respuesta a su nueva solicitud del mismo día, donde se le adjunta el reporte que la señora [NOMBRE 1] presenta como prueba y cuya información corresponde a data crediticia negativa correspondiente a un cobro judicial, dice el denunciado que en esta oportunidad aprovecha para explicarle lo relativo a las excepciones que la Ley contiene en relación a la información crediticia, por lo que la información de comportamiento de pago se puede conservar en tanto mantenga su vigencia y veracidad. Indica que la solicitud de la denunciante de supresión de sus datos personales se cumplió conforme a la normativa vigente y dentro de los plazos de Ley. Por otro lado, señala que ni en la resolución, ni en el escrito de denuncia, se hace una identificación clara ni se aporta detalle o documentos sobre la falta citada en el punto 2 ni del señor [NOMBRE 3], por lo que no es posible contestar la falta que involucra al mencionado señor. Reitera el denunciado que mantiene el dato personal en relación al cobro judicial de la denunciante se mantiene conforme a derecho y no requiere consentimiento de la titular para mantener el mismo en su base de datos.

En primer lugar, se le aclara a Protectora de Crédito Comercial que la falta señalada en el punto dos de la resolución N°125-2021 de las 09:30 horas del 28 de abril de 2021, sea la resolución de admisibilidad y traslado de cargos que indica textualmente: “2-Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco”, corresponde a los hechos denunciados por la señora [NOMBRE 1] en relación a la supresión parcial que se ha realizado de sus datos personales. En relación a la mención del señor [NOMBRE 3] es claro que se trata de un error material que en nada afecta el fondo de la resolución N°125-2021 ni de la presente resolución. Señala el artículo 157 de la Ley General de la Administración Pública que: “Artículo 157.-En cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho y los aritméticos.”, por lo que en este acto se corrige el error material contenido en la mencionada resolución por lo que debe leerse correctamente “señora [NOMBRE 1]” en el párrafo segundo antes de indica que esa empresa y después de “en razón de que”, en lo demás, se mantiene incólume la resolución corregida.

La Ley No. 8968 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 la denunciante solicita es que se suprima la totalidad de su información de la base de datos de Protectora de Crédito Comercial, y siendo que en el reporte presentado por la denunciante se desprende del mismo el nombre completo de la aquí denunciante y su cédula, que es claro y manifiesto se trata de datos personales de la aquí denunciante, según la definición contenida en el artículo 3 inciso b) de la Ley de marras que señala: “**ARTÍCULO 3.- Definiciones (...)** **b)** Datos personales: cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable. (...)”, por lo tanto, al existir una solicitud de supresión **total** de datos personales, la empresa dueña de la base de datos debe proceder de conformidad y suprimir la **totalidad** de los datos personales de la denunciante, incluyendo su nombre, apellidos y número de cédula. Se le aclara a Protectora de Crédito Comercial que, al tomar los datos personales irrestrictos de bases de datos públicas le cambia por completo la finalidad para la cual fueron recopilados los mismos, lo cual quebranta el principio de calidad de la información regulado en el artículo 6 de la Ley No.8968, el cual será explicado líneas adelante.



En relación a lo señalado por Protectora de Crédito Comercial en relación al proceso de cobro judicial que insiste en mantener pese a la solicitud de supresión **total** de datos personales de la denunciante, bajo el alegato de que se trata de un dato “de carácter crediticio” se tiene en primera instancia que el artículo 5 apartado 2 de la Ley No 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, establece que: ***“Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo”*** (resaltado no es del original). Sin embargo, indica la parte denunciada indica que no requiere tal consentimiento ya que alega verse en una excepción por tratarse de datos de carácter crediticio. No obstante, 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, se ha manifestado en repetidas ocasiones, 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. (...)”*** Resolución N°2008006328. SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. S.J., a las 12:50 horas del 18 de abril del 2008. Esta Agencia coincide plenamente con este criterio, por cuanto, como ya se indicó 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 ninguna de las empresas que registra deudas con la aquí denunciante, forma parte de ese sistema dicho ya que se trata de Multicreditos de Centro América S.A., empresa que no está regulada por SUGEF, en este contexto, el tratamiento de datos personales que realice la empresa denunciada, y que no encajen dentro de la definición indicada, debe de realizarse en total apego a los principios establecidos en la la Ley No 8968 de repetida cita: “**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 obligada 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.” (resaltado no es del original). Es claro que los datos recolectados en el contexto de un proceso judicial no tienen como finalidad la comercialización hacia terceros. Por lo tanto, no lleva razón la parte denunciada en su argumentación para negarse a eliminar los datos solicitados por la señora [NOMBRE 1]. Consecuentemente, resulta irrelevante entrar a discutir el plazo exacto en el que opera el derecho al olvido en este caso ya que, al tratarse de información tomada de fuentes de acceso público sin tener el consentimiento informado del titular de la información, no se justifica que esta sea transferida a una base de datos dedicada a lucrar con la comercialización de esta información sin el debido consentimiento, y mucho menos, la negativa de la base de datos de proceder a la eliminación de los mismo, solicitada por el denunciante, en ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, alegando que se trata de datos de comportamiento crediticio. Así las cosas, y al no haber una norma habilitante para este tratamiento, ni consentimiento del titular, las acciones del denunciado resultan en un quebranto a las normas y principios consagrados en la



Ley de marras, al negarse a la eliminación de dicha información de su base de datos ante la solicitud inequívoca de la titular, siendo lo procedente en este caso, declarar con lugar la denuncia, y ordenar a Protectora de Crédito Comercial la **eliminación total** de los datos personales de la denunciante así como esta lo ha solicitado inicialmente, lo anterior debe realizarse y comunicarse a esta Agencia y a la quejosa al correo [CORREO 1], con el expreso señalamiento de que el medio indicado por la señora [NOMBRE 1] solo podrá ser usado con el fin de notificarle a la misma de que se procedió con la supresión total de los datos personales indicada, lo anterior deberá realizarse en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES** luego de notificada esta resolución. 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, 6, 7, 16, 25 de la Ley N° 8968; 2, 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **PROTECTORA DE CRÉDITO COMERCIAL.**

2- Se ordena a Protectora de Crédito Comercial proceder con la supresión **total** de los datos personales de la señora [NOMBRE 1], lo anterior deberá comunicarlo tanto a la denunciante como a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES.**

3- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual 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