



EXPEDIENTE: 034-02-2021-DEN

RESOLUCION N° 694-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:00 horas del 23 de agosto de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **EQUIFAX**.

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 17 de febrero de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **EQUIFAX**, donde ha indicado que la empresa denunciada mantiene una anotación negativa en el sistema crediticio, señalando: “...2.- *Que en el año pasado, cuando fui a solicitar un crédito bancario, me informaron que no podía solicitar ningún crédito en virtud de que yo tenía una mancha crediticia...* 3.- *Dado lo anterior me comuniqué con la PROTECTORA DE CREDITO EQUIFAX, dependiente de la aquí recurrida, y me informan que hay reportado por el Bilingüe A B C de idiomas y tecnologías S.A. una deuda pendiente. Ante esta situación le solicito vía correo electrónico que me cancele el impedimento crediticio existente debido a que en primer lugar no adeudo suma alguna a esa Institución, y en segundo término, de deber algún saldo, a la fecha es estaría totalmente prescrita, en virtud de haberse hecho la operación en el año dos mil trece, ni se ha interpuesto proceso judicial alguno...sin embargo, se niega a limpiar mi record crediticio, causando con ello, grave perjuicio económico y comercial... 1.- La eliminación de esos datos personales del sistema que se protegen 2.- El cumplimiento de la garantía de confidencialidad... ”. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).*

2- Que mediante resolución N°325-2021 de las 10:00 horas del 05 de agosto de 2021, se previene al denunciante indicar de forma clara cuales son los hechos que denuncia, de conformidad con lo establecido por la Ley No.8968 y ajustar sus pretensiones de conformidad con lo establecido por la Ley No.8968. Dicha resolución se notificó al accionante en fecha 09 de agosto de 2021. (Visible a folios 07 y 08 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 14 de agosto de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó un documento con el que pretende cumplir con lo ordenado mediante resolución N°325-2021 supra indicada. (Visible a folios 09 al 11 del Expediente Administrativo).

4- Que mediante resolución N° 398-2021 de las 10:57 horas del 21 de setiembre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Equifax, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 23 de setiembre de 2021. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).

5- Que en fecha 28 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 2], en su condición de apoderado generalísimo sin límite de suma de Equifax, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°398-2021 supra indicada. (Visible a folios 15 al 20 del Expediente Administrativo).

6- Que en fecha 29 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 3] presenta una solicitud de terminación del proceso y archivo del expediente. (Visible a folios 24 al 28 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 Equifax le indico al aquí denunciante por medio del correo 15 de diciembre de 2020, que la empresa Instituto Bilingüe ABC de idiomas y tecnología le reporto el mes anterior la deuda de dicho señor como deuda morosa, por lo que no eliminarían el dato. (Visible a folios 05 del expediente)
2. Que el señor Esteban Zamora Carballo en su condición de Apoderado Generalizo de Equifax indico en su informe del 28 de setiembre de 2021, literalmente: “...*EQUIFAX cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, en cual se establece las obligaciones del cliente y los usuarios del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. El cliente se obliga a utilizar el reporte para fines lícitos y acordes a su giro comercial, haciéndose responsable del uso que le brinde, además de solo reportar las cuentas en morosidad que cuenten con un sustento real para realizar el cobro respectivo.*”
3. La empresa Equifax suprimió por completo la información del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 28 del Expediente Administrativo).
4. Que la fecha de último pago de la deuda que señala el señor [NOMBRE 1] fue 30 de agosto de 2018. (Visible a folio xx del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE INTERÉS ACTUAL: En relación a la falta de interés actual incoada por Equifax se debe indicar que la Ley No 8968 y su Reglamento le otorgan a las personas el derecho de solicitar la Rectificación y/o Supresión de sus datos personales mediante la interposición de un Procedimiento de Protección de Derechos conocido como denuncia, indicando en el artículo 24 de la ley citada “*Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Prodhab, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa establecidas en esta ley.*”. Nótese que basta con que la persona ostente ese derecho subjetivo o un interés legítimo, para interponer la respectiva denuncia, como sucede en el presente caso, además debe tomarse en consideración que existen una serie de presupuestos necesarios para que las acciones tanto administrativas como judiciales prosperen, como son que exista un derecho real o personal, y que exista un interés actual para ejercitar el derecho que se considera violentado, al respecto la jurisprudencia ha declarado que, al amparo de los principios del derecho del derecho procesal civil de aplicación supletoria en la vía administrativa, si falta cualquiera de los presupuestos mencionados la administración tiene la potestad de desestimar lo pretendido, sobre esto indica la resolución No.030-F-97.CIV de las 14:50 horas del 18 de abril de 1997 de la Sala Primera: “(...) *Por todo ello, la doctrina procesal reconoce la necesidad de que los presupuestos de una sentencia estimatoria deben examinarse de oficio, y que la sentencia de tal clase no puede dictarse en ausencia de cualquiera de ellos. Porque una parte no se exceptuó, la sentencia no puede reconocer un derecho inexistente, o que no ha nacido*



*o que se extinguió, -cuando legalmente la estimación es declarable de oficio, como en el caso de caducidad especialmente-, o reconocer un derecho a favor de persona a quien no pertenece o admitir que se ejercita contra quien no es obligado a darle satisfacción. El artículo 1° del Código de Procedimientos Civiles manda, en cuanto interesa, que para entablar una acción ante los tribunales de justicia, -y para que ésta prospere, con mayor razón-, se requiere derecho real o personal de quien acciona y ejercitable contra el demandado, **así como interés actual en su ejercicio**; y si del proceso resulta que no existe derecho, o que éste no es de quien acciona o que no corresponde exigirlo de la persona a quien se demanda, o que carece de interés actual el ejercicio de la acción, al Juez de derecho, al amparo de la norma citada, no queda otro camino legítimo que desestimar lo pretendido. Por eso dijo esta Corte, en fallo N° 34 de 10,20 horas de 22 de marzo de 1961, en parte del Considerando II: "Los presupuestos de una sentencia estimatoria, sean el derecho, el interés y la legitimatio ad causam, tanto pasiva como activa, condensados en los incisos 1° y 2° y en el párrafo final del artículo 1° del Código de Procedimientos Civiles, deben ser examinados oficiosamente por el juzgador. Si tales presupuestos de fondo no están satisfechos a cabalidad, la sentencia no puede ser estimatoria, sino que, por el contrario, debe desestimar la pretensión (...)". (Subrayado no es del original). Por otro lado, tratándose de una conducta reiteradamente denunciada por ciudadanos, contra la misma empresa, permite que prevalezca una conducta en el tiempo, la cual debe de conocerse, véase las denuncias presentadas mediante los expedientes números: **200-10-2019-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de noviembre de 2022 y **274-12-2021-DEN** con resolución N° **373-2022** del 03 de agosto de 2022, en los que la empresa mantuvo datos personales que debieron ser suprimidos. Dado lo señalado y que, al momento de interposición de la denuncia, el señor [NOMBRE 1] poseía un interés actual, es deber de esta Agencia proceder con el conocimiento por el fondo del presente procedimiento de protección de derechos, así las cosas, se rechaza la excepción de falta de interés actual incoada.*

IV- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor [NOMBRE 1] que en el año 2013 suscribió una obligación crediticia, la cual canceló ese mismo año. Indica que el denunciado le mantiene en el sistema crediticio con esa obligación vigente, por lo que los datos almacenados no son actuales, veraces y adecuados al fin para el cual fueron recolectados, por lo que solicita la eliminación de sus datos personales del sistema de Equifax.

Por su parte ha señalado Equifax en su informe que; cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, en el cual se establecen las obligaciones del cliente y los usos del servicio de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. Señala que en relación al tema de los datos crediticios existe jurisprudencia reiterada de la Sala Constitucional y criterios de esta Agencia en cuanto a que la información de carácter crediticio no requiere el consentimiento del titular. Recalca que con respecto al número telefónico hace ver que no se tiene el mismo en las bases de datos de Equifax. Sin embargo, en el escrito de fecha 29 de agosto de 2022 ha manifestado Equifax que ha suprimido por completo los datos personales del señor [NOMBRE 1]. Sin embargo, en un escrito presentado en fecha 29 de agosto de 2022, ha manifestado que procedió a suprimir toda la información del señor [NOMBRE 1] de su base de datos.

Es de gran relevancia dejar de una vez claro a **EQUIFAX**, la responsabilidad que tiene en el tratamiento de sus datos personales de los ciudadanos, toda vez, que parece no está entendiendo la



misma, si **EQUIFAX** cuenta con una base de datos en la cual se manejan datos personales, sean estos irrestrictos, restringidos o sensibles, tiene necesariamente que contar con el consentimiento informado de los titulares de esos datos, ya que, los datos que son incorporados a bases de datos de acceso público, es en razón de que los administrados tienen la obligación de facilitarlos de conformidad con el artículo 8 de las excepciones de la Ley No. 8968, sea para para la adecuada prestación de servicios públicos, para la eficaz actividad ordinaria de la Administración, por parte de las autoridades oficiales, por la prevención, persecución, investigación, detención y represión de las infracciones penales, o de las infracciones deontológicas; de conformidad con el artículo 2 inciso d) del reglamento a la ley, las bases de datos de acceso público son aquellos ficheros, archivos, registros u otro conjunto estructurado de datos **que pueden ser consultados** por cualquier persona que no estén impedidos por una norma limitativa, o sin más exigencia que el pago de una contraprestación. En buena lectura, esos datos pueden ser consultados por cualquier persona; sin embargo, cuando los datos son incluidos en otra base de datos para otro fin, dejan de ser datos de una base de datos de acceso público, para formar parte de otras bases de datos con otros fines, en este caso, sería para una base de datos de un **BURÓ DE CREDITOS**, como el definido la Licenciada [NOMBRE 4], Apoderada General de esa empresa, en febrero de 2023, que presentó la actualización de datos. al expediente **No.0032-10-2014-INS** de la base de datos inscrita por **EQUIFAX**, por lo que una cosa es consultar un dato y otra incluirlo en un informe de análisis crediticio, es por ello, que le corresponde a dicha empresa, señalar con claridad que es un dato que fue CONSULTADO para la elaboración de ese informe.

Por otro lado, con respecto al señalamiento que realiza el señor Esteban Zamora Carballo en su condición de Apoderado Generalizo de Equifax en su informe del 28 de setiembre de 2021, que señala literalmente: “...EQUIFAX cuenta con un contrato de servicios con cada uno de sus clientes, en cual se establece las obligaciones del cliente y los usuarios del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. El cliente se obliga a utilizar el reporte para fines lícitos y acordes a su giro comercial, haciéndose responsable del uso que le brinde, además de solo reportar las cuentas en morosidad que cuenten con un sustento real para realizar el cobro respectivo.” (El subrayado no corresponde al original), debe de tenerse presente que todas las partes que intervienen en un proceso de tratamiento de datos personales, ambas partes son responsables del tratamiento que se dé a los mismos, si la empresa **EQUIFAX**, va a incluir en su base de datos personales, sean estos referentes a datos crediticos o no, debe de tener la prueba de lo que está señalando, como en el presente caso que, según el correo remitido de (medio indicado por la Licenciada [NOMBRE 4], de esa empresa, en su informe de actualización de medios de la empresa, en febrero del presente año), en el que se indicó literalmente: “Le comento que el último registro es de fecha 30/08/2017, adicionalmente le comento que la empresa nos reporto (sic), el mes anterior que su cuenta esta en estado CUENTA EN MORA por este motivo no podemos proceder con la exclusión...” entonces, le corresponde a **EQUIFAX** si pretendía mantener el dato, debía de cumplir con que la información se apege a lo indicado por la Sala Constitucional, que los datos sean **veraces, íntegros, actuales y usados de conformidad**, como se le indicó a esta misma empresa mediante la resolución **No.10268-2008**, estableció: Finalmente, se encuentran los datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público, tales como los que se refieren al comportamiento crediticio de las personas; no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, pero sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de



antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo. Con respecto a estos datos, también caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo referidos a los anteriores, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme. El respeto de las anteriores reglas limita, pero no impide a las agencias –públicas y privadas- de recolección y almacenamiento de datos, cumplir con sus funciones, pero sí asegura que el individuo, sujeto más vulnerable del proceso informático, no sea desprotegido ante el poder inmenso que la media adquiere día con día...”. (El subrayado no corresponde al original), o sea, debe de contar con prueba válida, de la empresa que está indicando que la persona aun esta morosa, de ese modo **EQUIFAX** cuenta con un documento que de veracidad e integridad a los datos que tiene en su base de datos, para 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 el denunciante solicita es que se suprima su información de



la base de datos de Equifax. Si bien, la empresa denunciada ha suprimido la totalidad de la información del denunciante de sus bases de datos, hecho que tiene esta Agencia como probado en razón de que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada, todo esto de conformidad con 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). Así las cosas, se debe declarar con lugar el presente procedimiento, teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante; sin embargo, dejando establecido que se han detectado una serie de malas prácticas en el tratamiento de datos personales, por parte de **EQUIFAX** que debe de corregir, ya que debe de contar con elementos probatorios validos de la información referente a datos personales de los ciudadanos.

Debe indicarse al denunciante que Equifax es una protectora de crédito, es importante señalar que cuando las empresas cuyo giro comercial sea de índole financiero, trasladen a la base de datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) o de las protectoras de crédito aquellos datos de comportamiento crediticio de sus clientes, esto se realiza en razón de la seguridad del sistema financiero nacional, así se puede traer a colación de lo señalado por la Sala Constitucional en el voto N° **002045- 2006**, de las 12:20 horas del 16 de febrero de 2006, que señala: ***“...Finalmente, se encuentran los datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público, tales como los que se refieren al comportamiento crediticio de las personas; no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, pero sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio, datos de gran relevancia para asegurar la normalidad del mercado de capitales y evitar el aumento desmedido en los intereses por riesgo. Con respecto a estos datos, también caben las mismas reglas de recolección, almacenamiento y empleo referidos a los anteriores, es decir, la veracidad, integridad, exactitud y uso conforme...”***, por lo tanto, en lo que corresponde a datos personales de carácter crediticio, las protectoras o burós de crédito tienen un asidero legal para realizar tratamiento de este tipo de datos, esto con el fin, como se ha dicho líneas arriba, en razón de la seguridad del sistema financiero nacional. 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, 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 **EQUIFAX**. Teniéndose ya por satisfecha la pretensión del denunciante.
- 2- Se ordena a EQUIFAX tomar todas las medidas para que la información que incluye en sus bases de datos referente a datos personales sea veraz, actual y adecuada al fin para el que se recolecta.
- 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