



EXPEDIENTE N° 181-08-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 754-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:30 horas del 19 de setiembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **NOMBRE 1** contra **EQUIFAX**.

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico oscar.trejos.mora@gmail.com y en fecha 23 de agosto de 2023, se remite formulario de Protección de Derechos, referente a denuncia presentada por el señor **NOMBRE 1** contra **EQUIFAX**, en la que indica literalmente: *“Mediante expediente 21-000827-1044, el BAC San José, inicia proceso de ejecución hipotecaria en mi contra en enero del año 2021, el cual no procedía ya que se encontraba al día con mi deuda hipotecaria. Cuando me percaté del proceso, hablo con los abogados externos del BAC (...) y ellos el 09 de febrero de 2021(...), envían escrito al Juzgado Primero Especializado de Cobro del I Circuito Judicial de San José, para que den por terminado el proceso. Mediante resolución 2021012320 (...), resuelve se da por terminado el proceso y se ordena el levantamiento del embargo (...). El 31 de julio de 2023, me presento al quiosco (sic) de EQUIFAX, (...), a presentar la documentación para que se eliminara la anotación bajo el número de expediente 210008271044CJ (...) ya que esto me ha generado una mancha crediticia que no me corresponde (...). El 21 de agosto de 2023, nuevamente me presento al mismo quiosco de EQUIFAX con los estados de cuenta bancaria y estado de la cuenta por pagar la hipotecaria, donde ambos estados muestran, que la deuda hipotecaria se encontraba al día para el mes de enero de 2021(...). El personero de EQUIFAX en el quiosco, el Sr. Edier Salazar, me dice que **“ellos no pueden quitar la anotación”**, por lo que me están dejando en indefensión ante la solicitud que yo presenté (sic) (...)”* y cuya pretensión es: *“Que se me elimine del reporte de EQUIFAX, en historia jurídica/registros jurídicos/juicios civiles, la anotación bajo el número de expediente 210009382055CJ.”* (Visible a folios 01 al 15 del Expediente Administrativo).

1- Que mediante resolución N° **710-2023** de las 09:00 horas del 01 de setiembre de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Equifax, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 07 de setiembre de 2023. (Visible a folios 16 al 19 del Expediente Administrativo).

2- Que en fecha 11 de setiembre de 2023, la señora Nombre 2, en su condición de apoderada de Equifax, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **710-2023** supra indicada. (Visible a folios 20 al 23 del Expediente Administrativo).

3- 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1- Que en fecha 31 de julio de 2023, el señor Nombre 1 remitió a Equifax una solicitud de supresión parcial de datos personales. (Visible a folio 05 del Expediente Administrativo).



2- Que en la base de datos de Equifax consta anotaciones de en historia jurídica/registros jurídicos/juicios civiles a nombre del señor Nombre 1. (Visible a folios 21y 22 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala el señor Nombre 1que: *“Mediante expediente 21-000827-1044, el BAC San José, inicia proceso de ejecución hipotecaria en mi contra en enero del año 2021, el cual no procedía ya que se encontraba al día con mi deuda hipotecaria. Cuando me percaté del proceso, hablo con los abogados externos del BAC (...) y ellos el 09 de febrero de 2021(...), envían escrito al Juzgado Primero Especializado de Cobro del I Circuito Judicial de San José, para que den por terminado el proceso. Mediante resolución 2021012320 (...), resuelve se da por terminado el proceso y se ordena el levantamiento del embargo (...). El 31 de julio de 2023, me presento al quiosco (sic) de EQUIFAX, (...), a presentar la documentación para que se eliminara la anotación bajo el número de expediente 210008271044CJ (...) ya que esto me ha generado una mancha crediticia que no me corresponde (...). El 21 de agosto de 2023, nuevamente me presento al mismo quiosco de EQUIFAX con los estados de cuenta bancaria y estado de la cuenta por pagar la hipotecaria, donde ambos estados muestran, que la deuda hipotecaria se encontraba al día para el mes de enero de 2021(...). El personal de EQUIFAX en el quiosco, el Sr. Edier Salazar, me dice que **“ellos no pueden quitar la anotación”**, por lo que me están dejando en indefensión ante la solicitud que yo presenté (sic) (...)”*

Por su parte ha indicado Equifax en su informe que: *“indica el denunciante que el proceso 21-000827-1044 no tiene fundamento legal toda vez que se encontraba al día con el proceso cuando el BAC inicia el proceso no me consta toda vez que desde Equifax no conocemos el fondo de los procesos y no se ven irregularidades en la denuncia interpuesta por el BAC. Además no se establece que fue un error o que fuese por falta de derecho que se levantó el embargo y que por ese motivo se diera por terminado el proceso (...). Indica el denunciante que al percatarse de la existencia del proceso se remite a comunicarse con los abogados y estos aclaran el tema y lo resuelven ante el juzgado, me remito a lo indicado en el punto anterior, de la sentencia aportada no se extrae que el Banco cometiera un error al interponer el proceso de Ejecución Hipotecaria. Mediante resolución 2021012320, indica el denunciante que el proceso se dio por terminado, lo cual se puede apreciar como cierto en la sentencia adjunta (...). Equifax una vez recibida esta Resolución por parte del consumidor o bien un cambio en sus agentes reportantes, (sic) procede de manera inmediata a cambiar el estado del proceso indicando que el mismo se encuentra Terminado. Con lo anterior se comprueba que mi representada nunca se ha negado a atender la gestión del recurrente y siempre ha estado en la mejor disposición de actuar de manera eficiente frente a las solicitudes de los usuarios en el marco del principio de legalidad y en el tanto se cumplan los supuestos y requisitos de ley. No era posible eliminar el juicio del récord del denunciante toda vez que el mismo tiene fecha de TERMINADO el 31 de mayo de 2021, estando al día de hoy a dos años de que se termine el plazo de derecho al olvido, y como ya se indicó al*



inicio de los hechos, la sentencia es clara en que no se trata de un error del Banco sino de un reconocimiento de la deuda por parte del denunciante, prueba que fue aportada por el propio denunciante. Además, ha indicado Equifax que: Es verdadero que presentó sus estados financieros y otros documentos para ello favor revisar el folio 11 vuelto del presente expediente donde consta que el denunciante si tenía cuotas en atraso con la operación 200140685 del BAC(...). Siendo que existen tres elementos que respaldan el proceso, el primero de ellos, el propio proceso activado por el banco, segundo que la sentencia únicamente habla de un reconocimiento de la deuda no de un error e ilegitimidad del banco para interponer el proceso, y por último el documento adjunto a folio 11 vuelto el cual determina que el denunciante tenía días de atraso en una deuda con el BAC, no es posible proceder con el borrado de la información.”

Del análisis de los autos y las pruebas con las que se cuentan se tiene que, en la página de Gestión en Línea, consulta pública, aparece el expediente 21-000827-1044-CJ al que hace referencia el señor Trejos Mora, el cual tiene una fecha de terminación 31 de mayo del 2021; 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, ha indicado 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), por lo tanto, siendo que el expediente ha tenido cómo fecha de terminación mayo de 2021, y en razón de todo lo antes indicado, el dato personal puede mantenerse visible en la base de datos de Equifax hasta el año 2024 esto en aplicación del plazo de cuatro años para mantener el dato personal, ya que es un dato personal de carácter crediticio, ya que se trata de una deuda que mantuvo el denunciante con el Banco Nacional, entidad que está inscrita y es supervisada por la Superintendencia General de



Entidades Financieras (SUGEF), por lo tanto, todos los datos que tengan relación con bancos serán tomados como datos referentes al comportamiento crediticio de las personas.

Señala el artículo 9 parte 4 de la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales: “**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.”(Resaltado no es del original).

Por lo tanto, una vez transcurrido el plazo de cuatro años mencionado, Equifax deberá de oficio suprimir el dato personal por el transcurso del tiempo, esto en apego al principio de calidad de la información, establecido en el artículo 6 de la Ley No.8968 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. **2. Veracidad:** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado 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 rectificados, 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.”.

Debe de aclarársele al señor Nombre 1, a la luz de todo lo anteriormente expuesto, que no debe de comenzar a contar la fecha del plazo del derecho al olvido desde la interposición del expediente judicial, sino, que se debe hacer desde la terminación del mismo. Así las cosas, siendo que Equifax



no ha transgredido ningún derecho de denunciante, ya que se ajusta a lo indicado por la normativa referente al Sistema Financiero Nacional, lo procedente es declarar 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 4, 5, 6, 9,16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por **NOMBRE 1** contra **EQUIFAX**.
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la misma. **NOTIFÍQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Adriana Jiménez Araya