



EXPEDIENTE N° 158-06-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 757-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 07:30 horas del 13 de setiembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDID**.

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico de fecha 28 de junio de 2023, el Licenciado [NOMBRE 2], en su condición de abogado del señor [NOMBRE 1], presenta denuncia contra **CREDID**, en la que indica literalmente: *“Que el día lunes 26 de junio del 2023 se presentó formal proceso de supresión total contra CREDID. (...) Que el proceso de supresión parcial fue presentado contra el reporte emitido de CREDID en el que se reporta a mi nombre una mancha activa con ARTELEC de más de 6 años. (...) Que a pesar de que la ley indica que estas manchas solo pueden estar contenidas en las bases de datos por 4 años la empresa CREDID no es responsable en su manejo de los datos crediticios y al día lunes 26 de junio del 2023 mantenía en el sistema dicha mancha. (...) Que lamentablemente CREDID viola mis derechos al realizar una supresión parcial que afecta mis derechos esenciales y constitucionales. Tal como se podrá observar en la siguiente imagen ahora CREDID cuando ejecuta una supresión de datos solicitada por el afectado deja una leyenda que atenta contra los derechos del dueño de la información en este caso el suscrito. (...) Tal cual como se puede observar en la imagen anterior una vez aplicada la supuesta supresión de datos el buró de crédito CREDID escribe la leyenda: **“LA INFORMACION DE ESTE MODULO FUE SUPRIMIDA – CUENTA PENDIENTE.”** (...) Cuando el buró de crédito CREDID practica la supresión y deja una leyenda o mensaje como este en el reporte de crédito causa la misma afectación al dueño de los datos como si tuviera la mancha de crédito que se buscaba borrar. Las entidades financieras, las cooperativas o bancos niegan el préstamo al interesado ya que el buró de crédito con dicho mensaje continúa manchando al afectado. Lo cual claramente es una estrategia del buró de crédito para dañar al dueño de los datos incumpliendo con la normativa(...) Nótese que inclusive la información generada por el buró después de haber practicado de forma errónea la supresión es una información que violenta el principio de calidad en la información regulado por la ley 8968 ya que dicha información nueva indica: **CUENTA PENDIENTE NUMERO DE OPERACIÓN FECHA DEL ULTIMO PAGO FECHA DE INFORMACION** Ante esto podríamos preguntarnos: **CUÁL CUENTA PENDIENTE?** (sic) **CUAL ES EL NUMERO DE OPERACIÓN?** (sic) **CUAL ES LA FECHA DEL ULTIMO PAGO?** (sic) **LA FECHA DE LA INFORMACION A QUE INFORMACION SE REFIERE?** (sic) (...)”, y cuya pretensión es: *“Solicito se realice la supresión parcial solicitada de tal forma que no me afecte y se borre de la base de datos las leyendas: **CUENTA PENDIENTE NUMERO DE OPERACIÓN FECHA DEL ULTIMO PAGO FECHA DE INFORMACION** Todo lo anterior para poder tener nuevamente acceso al crédito siendo que su incorrecta aplicación de la supresión me está causando una indefensión. -Además, solicito enfáticamente se le prevenga al buró de crédito CREDID no volver a incurrir en este comportamiento ya que esto afecta al dueño de la información e incumple con la normativa costarricense.”* (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).*



2. Que mediante resolución N° **625-2023** de las 07:30 horas del 28 de julio de 2023, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a Credid, dicha resolución fue debidamente notificada al denunciado en fecha 03 de agosto de 2023. (Visible a folios 11 y 13 del Expediente Administrativo).
3. Que en fecha 03 de agosto de 2023, el señor [NOMBRE 3], en su condición de apoderado de Credid, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **625-2023** supra indicada. (Visible a folios 15 al 18 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

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 la base de datos de Credid se reflejó la leyenda “*La información De Este Modulo Fue Suprimida cuenta pendiente*”. (Visible a folio 03 del Expediente Administrativo).
- 2- Que el apartado en el cual se señala “cuenta pendiente” en el reporte crediticio del señor [NOMBRE 1] fue suprimido. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en el reporte crediticio del señor [NOMBRE 1] se observa la anotación de “información suprimida”. (Visible a folios 10 y 16 del Expediente Administrativo).
- 4- Que Credid procedió con la supresión parcial del dato personal solicitado por el señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone el señor [NOMBRE 1] que: “*Que el día lunes 26 de junio del 2023 se presentó formal proceso de supresión total contra CREDID. (...) Que el proceso de supresión parcial fue presentado contra el reporte emitido de CREDID en el que se reporta a mi nombre una mancha activa con ARTELEC de más de 6 años. (...) Que a pesar de que la ley indica que estas manchas solo pueden estar contenidas en las bases de datos por 4 años la empresa CREDID no es responsable en su manejo de los datos crediticios y al día lunes 26 de junio del 2023 mantenía en el sistema dicha mancha. (...) Que lamentablemente CREDID viola mis derechos al realizar una supresión parcial que afecta mis derechos esenciales y constitucionales. Tal como se podrá observar en la siguiente imagen ahora CREDID cuando ejecuta una supresión de datos solicitada por el afectado deja una leyenda que atenta contra los derechos del dueño de la información en este caso el suscrito. (...) Tal cual como se puede observar en la imagen anterior una vez aplicada la supuesta supresión de datos el buró de crédito CREDID escribe la leyenda: “**LA INFORMACION DE ESTE MODULO FUE SUPRIMIDA – CUENTA PENDIENTE.**” (...) Cuando el buró de crédito CREDID practica la supresión y deja una leyenda o mensaje como este en el reporte de crédito causa la misma afectación al dueño de los datos como si tuviera la mancha de crédito que se buscaba borrar. Las entidades financieras, las cooperativas o bancos niegan el préstamo al interesado ya que el buró de crédito con dicho*



*mensaje continúa manchando al afectado. Lo cual claramente es una estrategia del buró de crédito para dañar al dueño de los datos incumpliendo con la normativa(...) Nótese que inclusive la información generada por el buró después de haber practicado de forma errónea la supresión es una información que violenta el principio de calidad en la información regulado por la ley 8968 ya que dicha información nueva indica: **CUENTA PENDIENTE NUMERO DE OPERACIÓN FECHA DEL ULTIMO PAGO FECHA DE INFORMACION** Ante esto podríamos preguntarnos: **CUÁL CUENTA PENDIENTE?** (sic) **CUAL ES EL NUMERO DE OPERACIÓN?** (sic) **CUAL ES LA FECHA DEL ULTIMO PAGO?** (sic) **LA FECHA DE LA INFORMACION A QUE INFORMACION SE REFIERE?** (sic) (...)”*

Por su parte ha señalado Credid en su informe que: “ *En cuanto a la presunción de vulneración de derechos se aclara que lo que solicita el interesado es la supresión y se procedió de esta manera sin hacer ningún tipo de verificación ulterior de conformidad con los requerimientos legales y reglamentarios, sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a lo solicitado en este procedimiento nos percatamos que lo que requiere el interesado es propiamente una RECTIFICACIÓN, se valida que el reporte de morosidad tiene más de cuatro años por lo cual se procede a manera de rectificación. (...) El señor denunciante en argumenta que se deja una leyenda, la cual es normal siendo que cuando algún interesado solicita una supresión de datos se hace sin cuestionarla pero se indica en los informes que hay información suprimida, sin perjuicio de lo anterior en el apartado en el cual se señala “cuenta pendiente” u otros aclaramos que esto es un error del sistema BOXID el cual ya fue solucionado lo cual también se aclara era visible únicamente para el propio interesado ya que este módulo no es visible para ningún tercero, siendo que si alguna persona solicitaba un informe lo único que iba a poder ver es “INFORMACION SUPRIMIDA”, ahora bien, todo esto en este momento carece de interés ya que en virtud de lo expuesto en este proceso se procede con una RECTIFICACIÓN por DERECHO AL OLVIDO y queda sin ningún tipo de referencia.”*

Tras el estudio de los autos se desprende de los mismos que Credid procedió con la rectificación de datos solicitada por el señor [NOMBRE 1], derecho contemplado en el artículo 7 parte segunda de la Ley No. 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que indica: “**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. (...) **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.”, sin embargo, procedió a dejar una anotación en el historial crediticio del señor [NOMBRE 1] que expresamente indica “**INFORMACIÓN SUPRIMIDA**”, es claro que la norma supra indicada no indica que tras la supresión solicitada, ya sea total o parcial, por la parte



interesada deba de consignarse algún tipo de leyenda, ya que esto podría incurrir en un perjuicio para la parte interesada.

Es menester señalar que, esta Agencia no pretende de ninguna manera limitar o interferir con la independencia y el derecho de libertad de empresa privada, sin embargo, por encima de éste derecho, se encuentra el derecho fundamental de la autodeterminación informativa regulado en el artículo 4 de la Ley No.8968, que a la letra disponen: “**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.”. (Lo resaltado no corresponde al original), el cual se fundamenta en el artículo 24 de la Constitución Política, en este sentido, es importante resaltar que la propia Ley N° 8968 y su Reglamento establecen los derechos que le asisten a los habitantes, y determina que los mismos, podrán solicitar la rectificación o supresión de datos personales, en este caso el señor [NOMBRE 1] fue sumamente claro al solicitar la eliminación de la referencia a la deuda con Artelec, por lo que, a la empresa le correspondía accionar en ese sentido, sin consignar ningún tipo de leyenda que no establece la Ley de marras que pueda indicarse, por lo que no se estaría cumpliendo con el derecho que le asiste a cada persona de tener el control sobre el flujo de informaciones que conciernen a sí misma, derivado del derecho a la privacidad y evitando que se propicien acciones discriminatorias; esto en razón de que eventualmente la leyenda de información suprimida podría acarrearle problemas al denunciante a la hora de adquirir un crédito.

Por otra parte, en relación a la anotación que indica cuenta pendiente, ha indicado Credid se ha tratado de un error y el mismo ha sido corregido por su sistema, hecho que debe de tenerse por probado en razón de que el informe que ha sido rendido por el denunciado tiene carácter de declaración jurada 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), además, se tiene como hecho probado que Credid procedió con la supresión parcial solicitada por el denunciante.

Así las cosas, siendo que se ha realizado la supresión parcial del dato personal indicado por el señor [NOMBRE 1] por parte de Credid, lo procedente es declarar con lugar el presente procedimiento, teniendo por cumplida la pretensión del denunciante. 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 con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **CREDID**. Teniendo por cumplida la pretensión del denunciante.
- 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. Alejandra López Mora