



EXPEDIENTE N° 119-06-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 758-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:30 horas del 13 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 de fecha 26 de junio de 2023, el Licenciado **[NOMBRE 2]**, en su condición de abogado del señor **[NOMBRE 1]**, presenta denuncia contra **EQUIFAX**, en la que indica literalmente: *“Que el día 19 de junio del 2023 presente formal proceso de supresión parcial para que se eliminara un expediente (**[NÚMERO]**) que tiene más de 8 años de existir y no ha sido suprimido por parte de **EQUIFAX S,A** (sic) causándome una afectación directa a mi crédito ya que por esta mancha no tengo acceso al crédito. (...) Que hasta el día de hoy 26 de junio del 2023 la empresa **EQUIFAX S,A** (sic) se niega a suprimir la información prescrita del expediente **[NÚMERO]**. Y textualmente me han notificado indicando: **“Con mucho gusto le comento que no podemos actualizar o eliminar juicios mientras no se aporte la sentencia firme, Estamos siguiendo los procesos aprobados por el ente regulador.”** (...) Que **EQUIFAX S,A** (sic) asegura que puede tener esa información por siempre en sus sistemas hasta que no le proporcionemos una sentencia que ponga fin al proceso y esto contraviene nuestras regulaciones que establecen los 4 años como plazo para la supresión de toda información crediticia desfavorable. (...)”* y cuya pretensión es: *“Solicito se apruebe mi solicitud de supresión parcial para eliminar únicamente la mancha de crédito que me genera el expediente **[NÚMERO]** siendo que un expediente o mancha con más de 4 años **NO DEBE** aparecer en su base de datos y se han negado a borrarlo a pesar de haber presentado formal proceso de supresión parcial de dicha información.”* (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).

1- Que mediante resolución N° **544-2023** de las 07:50 horas del 03 de julio 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 04 de julio de 2023. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).

2- Que en fecha 10 de julio de 2023, el señor **[NOMBRE 3]**, en su condición de apoderado de Equifax, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N° **544-2023** supra indicada. (Visible a folios 17 al 21 del Expediente Administrativo).

3- Que en mediante resolución N° **662-2022** de las 02:45 horas del 10 de agosto de 2023, se realizó a Equifax una prevención para que aporte prueba para mejor resolver. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 11 de agosto de 2023. (Visible a folios 22 y 23 del Expediente Administrativo).

4- Que en fecha 17 de agosto de 2023, Equifax remite un documento con el que pretende cumplir con lo prevenido con la resolución N° **662-2023** supra indicada. (Visible a folios 24 y 25 del Expediente Administrativo).

5- 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 19 de junio de 2023, el señor [NOMBRE 1] remitió a Equifax una solicitud de supresión parcial de datos personales. (Visible a folio 03 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en la base de datos de Equifax consta información del expediente [NÚMERO] a nombre del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
- 3- Que el expediente [NÚMERO] fue terminado en sede judicial, por satisfacción extraprocesal, en fecha 26 de mayo de 2023. (Visible a folio 25 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 1] que: *“Que el día 19 de junio del 2023 presente formal proceso de supresión parcial para que se eliminara un expediente ([NÚMERO]) que tiene más de 8 años de existir y no ha sido suprimido por parte de EQUIFAX S,A (sic) causándome una afectación directa a mi crédito ya que por esta mancha no tengo acceso al crédito. (...) Que hasta el día de hoy 26 de junio del 2023 la empresa EQUIFAX S,A (sic) se niega a suprimir la información prescrita del expediente [NÚMERO]. Y textualmente me han notificado indicando: **“Con mucho gusto le comento que no podemos actualizar o eliminar juicios mientras no se aporte la sentencia firme, Estamos siguiendo los procesos aprobados por el ente regulador.”** (...) Que EQUIFAX S,A (sic) asegura que puede tener esa información por siempre en sus sistemas hasta que no le proporcionemos una sentencia que ponga fin al proceso y esto contraviene nuestras regulaciones que establecen los 4 años como plazo para la supresión de toda información crediticia desfavorable. (...)”*

Por su parte ha indicado Equifax en su informe que: *“En primer lugar resulta necesario indicar que mi representada nunca se ha negado a atender la gestión del recurrente (tal y como se muestra en la prueba que el mismo recurrente aporta) 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. (...) El artículo 3 del Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo Sugef 1-05, define el comportamiento de pago histórico como los “antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los últimos cuatro años, independiente de si estas se encuentran vigentes o extintas a la fecha del corte.” Con fundamento en dicha norma, se puede conservar la información sobre la situación económica y financiera de una persona, así como sus antecedentes crediticios por un plazo de cuatro años, pues esa información ha sido calificada por la Sala Constitucional como datos personales de interés público. Pues si bien es cierto este tipo de información es privada, el acceso a esta y su respectivo almacenamiento por un plazo de cuatro años, se funda en un interés público que “se hace recaer no en el monto o fuente del endeudamiento, sino en el comportamiento como deudor, en especial la forma como la persona honra sus obligaciones. Datos que, de acuerdo con reiterada jurisprudencia constitucional, pueden ser recopilados, tratados, almacenados y divulgados por terceros de manera de contribuir con la protección del*



crédito y la estabilidad del sistema financiero y ello a través de la determinación de la solvencia, económica y financiera del deudor”. (el subrayado no es del original) (Resolución Número 10114-2008 de las 19 horas y 18 minutos del 17 de junio de 2008). Según lo señalado por la Sala Constitucional, “La protección de estos datos estaría radicada no en una prohibición o limitación de su almacenamiento o empleo con fines comerciales, que está permitido por la Sala, sino en el cumplimiento de los principios que rigen el derecho de autodeterminación informativa; en particular, los de veracidad, integridad, exactitud, uso conforme, así como el derecho al olvido que se fija en cuatro años. (el subrayado no es del original) (Resolución Número 6793-2007 de las 11 horas y 24 minutos del 18 de mayo de 2007). (...) En el caso particular, en varias oportunidades mi representada le ha solicitado al denunciante, copia de la sentencia que da por terminado el procedimiento a fin de validar que cumpla con el plazo de aplicación del derecho al olvido, sin embargo a la fecha de esta contestación no hemos recibido dicha sentencia. (...) En la misma línea de la aplicación del derecho al olvido, la Prodhab ha declarado que no procede la eliminación de los datos crediticios si no ha transcurrido el plazo del derecho al olvido: “ninguna de ellas ha cumplido el término de cuatro años previsto en la materia para poder ejercer el Derecho al Olvido. Así las cosas, no es posible establecer conculcación alguna de los derechos que protegen al titular de los datos y debe en consecuencia, declararse sin lugar en este extremo la denuncia.” (Resolución N° 3 del 17 de junio del 2015). (...) En virtud de lo anterior, hago constar que no hay registro en nuestra base de datos de una sentencia firme que de por terminado el proceso de cobro judicial bajo el expediente [NÚMERO], por lo que tan pronto y el denunciante nos aporte dicho documento, mi representada estará validando el computo del plazo para la aplicación del principio del derecho al olvido.”. Además, ha indicado Equifax que: “(...) Ahora bien, sobre el fondo del caso en específico, expediente [NÚMERO] al ser una consulta pública y no ser EFX parte del proceso, solamente nos es posible ver que el mismo fue archivado desde mayo de 2023. Por esta razón el derecho al olvido corre desde esta fecha hasta por un plazo de 4 años por lo que actualmente lo que nos permite eliminar el juicio de la base de datos de la persona es que el titular nos aporte copia de la sentencia (lo cual si es información que solamente el interesado puede adquirir). Una vez el interesado aporte sentencia de terminación del proceso de manera inmediata se procederá con la rectificación de la información todo esto amparado en nuestro compromiso con el Principio de calidad 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 [NÚMERO] al que hace referencia el señor [NOMBRE 1], el cual tiene una fecha de terminación 26 de mayo de 2023; 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 cuatro 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 2023, y en razón de todo lo antes indicado, el dato personal puede mantenerse visible en la base de datos de Equifax hasta el año 2027 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. Alejandra López Mora