



EXPEDIENTE: 216-09-2021-DEN

RESOLUCION N° 800-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:00 horas del 03 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.

RESULTANDO

1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 30 de setiembre de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL** (en adelante BPDC), donde manifiesta que *“El Banco Popular está enviando información de una deuda del año 1995 a la Sugef, en fecha 2019 (...)”* y cuya pretensión es: *“Que se aplique el derecho al olvido según ley 8968 art 12 del Reglamento y se le ordene al Banco Popular eliminar esta información que corresponde a una deuda de hace 26 años.”* (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N°462-2021 de las 14:27 horas del 14 de octubre de 2021, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada al BPDC en fecha 22 de octubre de 2021. (Visible a folios 15 y 17 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 27 de octubre de 2021, la señora [NOMBRE 2] en su calidad de apoderada especial administrativa del BPDC, contesta el traslado de cargos. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°166-2023 supra indicada. (Visible a folios 18 al 25 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 el señor [NOMBRE 1] tuvo una operación crediticia con el BPDC, cuya fecha de último pago fue 06 de diciembre de 1995. (Visible a folios 19 del Expediente Administrativo).

2. Que la anotación de la deuda castigada del señor [NOMBRE 1] fue reportada a SUGEF. (Visible a folio 19 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] en su escrito que: *“El Banco Popular está enviando información de una deuda del año 1995 a la Sugef, en fecha 2019 (...)”*



Por su parte ha indicado el BPDC en su informe que: *“A efectos de una mejor comprensión de los elementos fácticos que rodean el caso que acá nos ocupa, manifestamos que de conformidad con lo indicado por el Área de Recuperación de Incobrables del Banco, el señor [NOMBRE 1], según el registro en nuestros sistemas mantiene con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, una operación que presenta como fecha de último pago el día 06-12-1995, la citada operación de crédito número 0840470107479 (antigua Tarjeta de crédito), debido a los atrasos presentados se declaró en estado de Incobrable, por ende, la misma se transfigura en una obligación natural, por consiguiente, el Banco está facultado para seguir manteniendo el registro correspondiente, con el fin de que la operación sea tramitada administrativamente para buscar el honramiento de forma voluntaria ya que no puede ejercerse judicialmente. A nivel de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF, una operación Incobrable se refleja con un código 10, sin embargo, hasta no realizar la cancelación de esta no se puede modificar el motivo de reporte de la operación de 10 (Pasado por incobrable por la entidad financiera) a 30 (Crédito que se había pasado por incobrable por la entidad y que posteriormente fue cancelado por el deudor). Cabe destacar que los atrasos son reportados en el propio mes que se presentan y que en el reporte crediticio de SUGEF, en la situación histórica, las casillas de Último período reportado y Atraso máximo en días no van estrechamente relacionadas. La casilla de Último período reportado refleja el último periodo en que la operación se reportó como activa. Debido a lo anterior y siendo que la información suministrada a la Superintendencia General de Entidades Financieras es correcta, esta no puede ser modificada por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal ya que los atrasos efectivamente existieron. El reporte que se efectúa a la SUGEF, se da por la falta de cumplimiento de la obligación adquirida por parte del cliente, y en ese sentido, el Banco se limita a reportar el estado de la operación en relación al cumplimiento de los acuerdos pactados entre el cliente y el Banco, siendo que la gestión administrativa que se realiza con esta no le provoca ninguna afectación a nivel de historial crediticio al cliente. (...) Desde esta perspectiva, resulta pertinente que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, pueda seguir manteniendo el registro de esta información (...) al haber sido declarada en estado de incobrable la obligación crediticia que el señor Manual Obando mantiene con el Banco, la institución está facultada para seguir manteniendo en nuestros sistemas el registro correspondiente, con el fin de que la operación sea tramitada administrativamente para buscar el honramiento de forma voluntaria ya que no puede ejercerse judicialmente, máxime por tratarse de la administración de fondos públicos.(...) el reporte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal remitido a la SUGEF, no afecta el historial crediticio del señor Obando. Como se puede observar en el siguiente cuadro que se adjunta, el cual refiere a la consulta efectuada en el Sistema denominado Centro de Información Crediticia (CIC), en la casilla “Motivo de no reporte/liquidación” se reporta la operación crediticia con un código 10, lo que significa que la operación fue pasada por incobrable por la entidad financiera, siendo que dicho código no puede ser modificado a código 30, (Crédito que se había pasado por incobrable por la entidad y que posteriormente fue cancelado por el deudor), hasta no ser cancelada la deuda.(...)”*

En primer lugar, debe de aclararse tanto a las partes que en el presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre tratamiento de datos personales, todos los temas que no tengan que ver con protección de datos personales, por ejemplo, prescripción, extinción o cobro de algún adeudo no se discutirá en la presente resolución, ya que estas cuestiones escapan de las competencias de esta Agencia, sea y se reitera datos personales.



Del análisis de la prueba con la que se cuenta, así como de los escritos de las partes se nota que la codificación del denunciante consta tanto en la base de datos interna del BPDC como en la Sugef, con respecto al hecho de mantener el dato de la deuda pendiente del señor [NOMBRE 1] a lo interno se indica lo resuelto por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia mediante la resolución N° **002064-F-S1-2022** de las 11:35 horas del 29 de setiembre de 2022 que señala expresamente: “(...) Del párrafo segundo de la norma recién transcrita se lee claramente que a las bases de datos internas no les es aplicable la Ley de Protección de Datos y por tanto las denuncias que contra estas se planteen no son competencia de la Prodhab. No comparte esta Cámara el criterio externado por el Tribunal referente a que, al extenderse la base de datos a terceros, que desean establecer relaciones crediticias o como consumidores de algún servicio bancario, deja de ser interna. Lo anterior porque la definición de base de datos interna dada por la ley es en relación a la comercialización de esta. El reglamento de dicha ley (decreto ejecutivo N° 37554-JP reformado por decreto N° 40008 – JP) en el numeral segundo inciso c) desarrolla el concepto de base de datos interna a “cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales mantenidos por personas jurídicas, públicas o privadas, siempre y cuando las bases de datos o su contenido no sea comercializado, distribuido o difundido.”. Tal y como refiere la parte recurrente, lo interno de la base deviene de que esta no sea compartida, transmitida o comercializada, no por el despliegue de sus efectos, en relación a la calificación de sus propios clientes y la influencia que pueda tener dicha calificación en la concreción del servicio bancario solicitado, que a la postre está regido por la autonomía de la voluntad. Desde antigua data la Sala Constitucional modificó su jurisprudencia en relación a la aplicación del derecho al olvido en las bases de datos internas de los bancos estatales, tomando en consideración de que dicha información crediticia asiste la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Se consideró legítimo sistematizar el comportamiento del cliente en registros internos, como una forma de mitigar el riesgo en resguardo de su patrimonio y los fondos públicos, de ahí el marcado interés público de dichos registros. Incluso, aquella Sala, en otro fallo, resolviendo sobre la procedencia de la perpetuidad de la información contenida en los archivos criminales, consideró que no hay un roce con el derecho de la constitución en el tanto su manejo se mantenga en estricta confidencialidad, limitando su acceso a otras dependencias o sujetos. Es decir, en el tanto se mantenga dicho archivo como una base de datos interna no es inconstitucional. En ese sentido resolvió: “...esta Sala considera que, aún en los casos de reseñas elaboradas por un error judicial, de las causas penales instruidas concluidas con un fallo de sobreseimiento definitivo o de absolución, y de pasados más de diez años desde la sentencia condenatoria impuesta ala (sic) persona reseñada, se puede mantener el archivo criminal. Con un único límite, a saber: el archivo es sólo para efectos de investigación y no para acceso de terceros”. (Sala Constitucional resolución no. 1566-2017 de las 10 horas y 26 minutos del 01 de febrero de 2017) ...” (El subrayado no corresponde al original), por lo anterior es claro que el banco puede mantener **a lo interno** la anotación de la cuenta pendiente del denunciante, cuya fecha de último pago fue en el año 1995.

Se reitera que la información se encuentra **en una base de datos interna** del banco en cuestión, no causa un daño o lesión a los derechos fundamentales contemplados en la Ley N° 8968 y su Reglamento. En este mismo sentido, debe de indicarse que mediante resolución N° **2008-006328** de las 12:50 del 18 de abril de 2008, la Sala Constitucional, determino que: “...Una entidad crediticia, aunque asuma una forma de organización colectiva del Derecho público y su giro



*ordinario pueda ser, eventualmente, concebido como un servicio público virtual o impropio, no puede ser compelida a celebrar un contrato bancario con otra persona, so pena de transgredir de manera evidente y notoria la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación, poniendo en peligro la administración de su patrimonio y los fondos públicos. Nótese que, en el estado de cosas existente, cualquier persona tiene en el mercado financiero un amplio abanico de ofertas en cuanto a servicios bancarios públicos o privados se refiere, sin que sea estrictamente necesario, en tesis de principio, negociar una operación o contrato bancario con una entidad financiera específica. Partiendo de lo anterior, este Tribunal considera que el Banco recurrido tiene la posibilidad de escoger con quien celebra un contrato de crédito pues, en ese caso, está ejerciendo su autonomía de la voluntad. Con ese expreso propósito, a juicio de la mayoría de este Tribunal, se podrían tener registros exclusivamente internos con el objetivo de valorar la conducta crediticia de sus co-contratantes. (El subrayado no corresponde al original). Por otro lado, es de relevancia indicar que principios como el de calidad de la información, regulado en el artículo 6 de la Ley de marras, rige las actividades tales como: el tratamiento, uso, consulta, utilización, conservación, acceso, archivo, difusión, transmisión, comercialización, extracción y otros de datos personales, el que está compuesto por la integridad, veracidad, exactitud y adecuado uso de los datos personales, para lo que, en el caso en concreto se puede concluir que, la integridad, veracidad y exactitud de la información que se encuentra en la base de datos **interna** del denunciado cumple con esos aspectos ya que el denunciante efectivamente posee una deuda en mora con la entidad financiera y el hecho de que un banco mantenga el comportamiento crediticios de los sujetos con los que ha mantenido contratos, no afecta su intimidad o su derecho de autodeterminación informativa, ya que sirve para la verificación de ciertos requisitos y procedimientos a lo interno de la administración, que resguardan la seguridad las operaciones crediticias, más aun cuando se trata de bancos del Estado, atendiendo al interés público que tiene el equilibrio de las finanzas públicas, por lo que, se da un adecuado fin en el tratamiento de dichos datos personales.*

Sin embargo, con respecto a la comunicación que ha realizado el banco denunciado a Sugef, debe indicarse que 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, en cuanto a la vigencia de la información en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC), 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), es claro de la prueba aportada que la cuenta en mora no presenta pagos desde el año 1995, por lo tanto, supera por mucho el plazo de cuatro años señalados supra, y no resulta lógico realizar el reporte de una cuenta que no ha presentado ningún tipo de movimiento en aproximadamente 28 años ante Sugef que fue cuando se realizó el reporte respectivo, por lo tanto, y fundamentado en el oficio SGF-1909-2023, presentado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) en fecha 31 de julio de 2023 donde textualmente indica: “(...) Al respecto, aclaramos que los datos contenidos en el Centro de Información Crediticia (CIC) proviene de las Entidades Financieras, quienes son los dueños de esta información y son los llamados para realizar cualquier tipo de modificación que se presente y deba ser corregida, al ser ellos los responsables y dueños de la información remitida a la SUGEF. (...)” (Resaltado no es del original), se ordena al BPDC realizar la supresión de los datos personales del señor [NOMBRE 1] que constan en la SUGEF, ya que como lo ha indicado esta Superintendencia, es el BPDC el encargado de realizar la eliminación de los datos personales, lo anterior deberá realizarse y comunicarse a esta Agencia y al quejoso al correo [CORREO], con el expreso señalamiento de que el medio indicado por el señor [NOMBRE 1] solo podrá ser usado con el fin de notificarle al mismo que se procedió con la supresión indicada, en un plazo no mayor a **CINCO DÍAS HÁBILES** luego de notificada esta resolución, esto en razón de que supera el plazo señalado por la normativa vigente.

Esta Agencia en otras ocasiones se ha referido a este tema en particular, en el sentido de que cuando la relación que eventualmente pretendan tener las personas con el Banco, resulta ser una discusión de naturaleza privada, esto en razón de que la misma nace de la autonomía de la voluntad entre las partes y son ellos quienes de mutuo acuerdo pueden mantenerla o concluirla, por lo que solamente le corresponderá a esta Agencia conocer la legalidad de la información que se contenga en las bases de datos del denunciado cómo se ha realizado líneas arriba.

Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, que instituye que la jurisprudencia y los precedentes de la jurisdicción constitucional son vinculantes erga omnes, el BPDC está facultado para mantener en su base de datos interna la información de la cuenta en mora del aquí denunciante, esto bajo estricta confidencialidad, limitando el acceso a otras dependencias o sujetos sobre la mencionada información, sin embargo, al existir comunicación a Sugef de este dato en particular que excede 4 años, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos. 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, 4, 6, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**.
2. Se ordena al BPDC realizar la supresión de los datos personales del señor [NOMBRE 1] que constan en la SUGEF, ya que como lo ha indicado esta Superintendencia, es el BPDC el encargado de realizar la eliminación de los datos personales, lo anterior deberá realizarse y comunicarse a esta Agencia y al quejoso al correo [CORREO], con el expreso señalamiento de que el medio indicado por el señor [NOMBRE 1] solo podrá ser usado con el fin de notificarle al mismo que se procedió con la supresión indicada, en un plazo no mayor a **CINCO DÍAS HÁBILES** luego de notificada esta resolución.
3. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que 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