



EXPEDIENTE: 151-08-2022-DEN

RESOLUCION N°802-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 10:00 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 12 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL** (en adelante BPDC), donde manifiesta que: “*a. En el año 2002 mi padre me indicó que él iba a pedir una tarjeta de crédito en el Banco Popular que él conocía al gerente y a pesar de yo no tener ni empleo ni nada me dieron una tarjeta de 5 mil dólares. b. Ese mismo año mi padre me pidió que sacara de esta tarjeta 2 millones doscientos mil colones y que él se iba a hacer cargo de eso, por lo tanto, de desentendí de ese asunto, yo no realice ningún tipo de uso con esa tarjeta luego de haber sacado ese dinero. c. Yo no había tenido trabajo fijo y menos orden patronal o algo por estilo hasta antes del 2008, al parecer por esa razón el banco nunca me pudo cobrar, ni embargar, ni congelar ninguna cuenta o realizar algún tipo de cobro judicial, de igual manera las notificaciones, si es que las hubo, nunca me llegaron ni nada por el estilo como consta en el expediente número [NÚMERO]. d. En el 2008 ingreso a trabajar con una empresa privada y de igual manera no sucedió nada. e. En el 2014 ingreso a laborar con el MEP y de igual manera nunca hubo embargos ni notificaciones, ni nada, tanto así que solicité en varias ocasiones crédito en varias entidades y nunca me indicaron que no podía acceder a crédito por tener algún tipo de anomalía en mi historial crediticio. He solicitado créditos ya sea de vivienda o prendarios incluso tengo varias tarjetas de crédito y nunca tuve problemas de hecho mi récord crediticio es excelente al día de hoy, pero hace un mes cuando fui a solicitar un crédito prendario y me indicaron que en el CIC aparece mi nombre por un incobrable, el cual es el que anteriormente indique y que me está causando Muerte Civil.*”, y cuya pretensión es: “*(...) exijo la supresión definitiva de estos datos de cualquier base de datos además de la desvinculación de mi nombre a dicha operación.*” (Visible a folios 01 al 10 del Expediente Administrativo).

2- Que mediante resolución N°429-2022 de las 07:55 horas del 23 de agosto de 2022, se declara admisible el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos al denunciado, dicha resolución fue debidamente notificada al BPDC en fecha 31 de agosto de 2022. (Visible a folios 11 y 13 del Expediente Administrativo).

3- Que en fecha 02 de setiembre de 2022, la señora [NOMBRE 2], en su calidad de Apoderada Generalísima del BPDC, contesta el traslado de cargos. Cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°429-2022 supra indicada. (Visible a folios 14 al 23 del Expediente Administrativo).

4- Que en fecha 21 de setiembre de 2023, el señor [NOMBRE 1] presenta prueba para mejor resolver. (Visible a folios 24 al 31 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

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 en fecha 31 de agosto de 2022, el señor [NOMBRE 1] presentó al BPDC un formulario para ejercer el derecho de rectificación y/o supresión de datos personales. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
2. Que el BPDC reportó a SUGEF la deuda en mora del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 16 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante la sentencia N°2023005206 de las 15:00 horas del 30 de agosto de 2023, se declara con lugar la prescripción de la sentencia que gestiona el señor [NOMBRE 1]. (Visible a folios 30 y 31 del Expediente Administrativo).

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

III- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Señala [NOMBRE 1]: *“a. En el año 2002 mi padre me indicó que él iba a pedir una tarjeta de crédito en el Banco Popular que él conocía al gerente y a pesar de yo no tener ni empleo ni nada me dieron una tarjeta de 5 mil dólares. b. Ese mismo año mi padre me pidió que sacara de esta tarjeta 2 millones doscientos mil colones y que él se iba a hacer cargo de eso, por lo tanto, de desentendí de ese asunto, yo no realice ningún tipo de uso con esa tarjeta luego de haber sacado ese dinero. c. Yo no había tenido trabajo fijo y menos orden patronal o algo por estilo hasta antes del 2008, al parecer por esa razón el banco nunca me pudo cobrar, ni embargar, ni congelar ninguna cuenta o realizar algún tipo de cobro judicial, de igual manera las notificaciones, si es que las hubo, nunca me llegaron ni nada por el estilo como consta en el expediente número [NÚMERO]. d. En el 2008 ingreso a trabajar con una empresa privada y de igual manera no sucedió nada. e. En el 2014 ingreso a laborar con el MEP y de igual manera nunca hubo embargos ni notificaciones, ni nada, tanto así que solicité en varias ocasiones crédito en varias entidades y nunca me indicaron que no podía acceder a crédito por tener algún tipo de anomalía en mi historial crediticio. He solicitado créditos ya sea de vivienda o prendarios incluso tengo varias tarjetas de crédito y nunca tuve problemas de hecho mi récord crediticio es excelente al día de hoy, pero hace un mes cuando fui a solicitar un crédito prendario y me indicaron que en el CIC aparece mi nombre por un incobrable, el cual es el que anteriormente indique y que me está causando Muerte Civil.”*

A su vez ha indicado el BPDC en el informe presentado: *“(…) 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 la División Gestión Cobratoria del Banco Popular, el señor [NOMBRE 1], según el registro en nuestros sistemas mantiene con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, una operación de crédito bajo el número [NÚMERO] (antigua Tarjeta de crédito), que presenta como fecha de último pago el día 06-09-2004, en un estado de Castigada, por ende, la misma se transfigura en una obligación natural, y 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 Castigada se transfigura como una operación Incobrable y 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). Por consiguiente, la información suministrada a la Superintendencia General de Entidades Financieras es correcta, y esta no puede ser modificada por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (...) 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, en caso de que el Banco no pueda ejercer judicialmente el cobro de la obligación por cualquier circunstancia, ello no produce la extinción de la obligación, ni genera ningún efecto que evite el pago mediante la vía administrativa. (...) en aplicación del principio de legalidad, toda actividad que sea realizada por la Administración del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tanto en cuanto a su organización como en cuanto a su funcionamiento, debe estar fundamentada en norma jurídica o en una disposición expresa previa que habilite su actuación, prohibiéndole realizar todos aquellos actos que no estén expresamente autorizados. (...) Como se puede observar en los dos cuadros “pantallazos” que se adjunta, los cuales refieren 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. Adicional a esto, ante la SUGEF, por parte del Banco Popular, en el presente caso NO se reportan atrasos que afecten el Puntaje Final del Deudor (atraso máximo en días), ni el Nivel de Comportamiento de Pago Histórico (SFN:1), siendo que, con relación a este código es derecho de cada entidad financiera definir si genera algún impedimento para acceder a sus productos. (...) Es importante señalar que la normativa SUGEF 1-05 establece que la situación histórica corresponde a los antecedentes crediticios durante los últimos cuatro años independientemente de si éstos se encuentran vigentes o cancelados a la fecha de corte. Y en ese sentido, se indica que la operación referida se reportó como castigada en el mes de enero del año 2020, por lo tanto, la eliminación automática se encuentra pendiente, proceso que es llevado a cabo por la Superintendencia, aproximadamente el día 20 del mes siguiente a la fecha de cumplimiento, es decir 20 de febrero del 2024, cuyo proceso depende única y exclusivamente de la Superintendencia General de Entidades Financieras SUGEF y de su normativa aplicable por lo cual el Banco no tienen ninguna injerencia en el mismo. (...) Igualmente, no se omite manifestar que el señor Jeffrey Rodríguez, mediante el formulario respectivo, solicitó suprimir de la base de datos del Centro de Información Crediticia (CIC)-SUGEF y del Banco Popular sus datos relacionados con la operación de crédito referida, siendo que mi representada mediante el oficio DGC-1303-2022, el cual fue aportado como prueba por el denunciante, dio respuesta a dicha solicitud reiterándole al señor Rodríguez que la información suministrada a la Superintendencia es correcta, por las razones anteriormente expuestas.(...)”.



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.

En primero lugar, con respecto a mantener el dato personal del señor [NOMBRE 1] dentro de la base de datos interna del BPDC, 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. Al encontrarse la información 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 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.

Por otra parte, con respecto a la comunicación que ha realizado el banco denunciado a Sugef, previo a la declaratoria de prescripción de la cuenta pendiente de señor [NOMBRE 1], 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 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), tras lo anterior, se desprende que no es procedente reportar ante la mencionada Superintendencia, deudas que superan el plazo de 4 años desde el último movimiento que haya presentado la obligación crediticia. Sin embargo, de conformidad con la normativa supra expuesta, al existir la declaratoria de prescripción de la deuda del señor [NOMBRE 1], dictada mediante sentencia N°2023005206 de fecha 30 de agosto de 2023, es claro que la información reportada ante la SUGEF puede mantenerse conforme a derecho hasta el 30 de agosto de 2027.

Así las cosas, siendo que la información reportada ante SUGEF se ajusta a lo estipulado por la normativa, 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 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 sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra el **BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL.**
2. 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. **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