



EXPEDIENTE: 050-03-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 836-2023

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

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de marzo de 2023, el señor **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia en contra de **CREDID**, en donde ha indicado que: *“Solicite (sic) rectificación de manchas, juicios, embargos, referencias comercial (sic), nivel crediticio, no se procedió (sic), me indicaron que debía aportar sentencias o carta de descargo me suprimieron pero solicite (sic) rectificación siendo que son deudas de más de 4 años.”*, y cuya pretensión es: *“Se rectifique por completo las manchas, juicios, embargos, referencias comerciales no se suprimir se rectifique. Siendo que estos me suprimieron donde me pedian (sic) sentencias para quitar Las (sic) manchas, manchas de más de 4 años, que se rectifique de esta base e datos y toda aquella que pertenezca a esta.”*. (Visible a folios 01 al 17 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**290-2023** de las 08:20 horas del 21 de marzo de 2023, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Credid, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 30 de marzo de 2023. (Visible a folio 18 y 19 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 12 de abril de 2023, el señor **[NOMBRE 2]**, apoderado de Credid, presenta el informe requerido, cumpliendo así en tiempo y forma con lo requerido mediante la resolución N°**290-2023** supra indicada. (Visible a folios 21 al 24 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en fecha 20 de abril y 02 de julio de 2023, el señor **[NOMBRE 1]** remite prueba para mejor resolver. (Visible a folio 25 al 29 del Expediente Administrativo).
- 5- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, se tienen como hechos probados:

1. Que Credid suprimió la totalidad de los datos personales del señor **[NOMBRE 1]**. (Visible a folio 26 del Expediente Administrativo).
2. Que en el record crediticio del señor **[NOMBRE 1]** existieron varias anotaciones por procesos de cobro judicial. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).
3. Que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y GMG se encuentran debidamente inscritos ante la Superintendencia de Entidades Financieras.

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

III. SOBRE EL FONDO: Manifiesta el señor **[NOMBRE 1]** que: *“Solicite (sic) rectificación de manchas, juicios, embargos, referencias comercial (sic), nivel crediticio, no se procedió (sic), me indicaron que debía aportar sentencias o carta de descargo me suprimieron pero solicite (sic) rectificación siendo que son deudas de más de 4 años.”*



Por su parte Credid indicó en su informe que: “(...) El señor denunciante alega que no se le ha querido rectificar la información, particularmente reportes de empresas privadas y procesos judiciales, sin embargo, como se puede ver de la misma prueba documental presentada por el interesado si se le dio curso a la solicitud de dicho interesado, se le responde en tiempo todas sus solicitudes y simplemente de conformidad con el artículo 24 (...) Como se puede ver de la negrita incluida por el suscrito y la misma prueba presentada por el mismo denunciante (correos electrónicos), mi representada actúa de conformidad a derecho solicitando la documentación o prueba pertinente, siendo que las dos fuentes de información utilizadas para la elaboración de estos informes, en lo que respecta a la solicitud del denunciante, son reportes privados así como el sistema de acceso público del Poder Judicial, ambos que pueden ser considerados como fuentes fiables, veraces y exactas salvo prueba en contrario, es por esto que cuando el denunciante solicita la supresión se le indica que debe presentar cartas de descargo o bien la resolución correspondiente para demostrar la inexactitud de la información contenida en el informe, todo lo que se hace debidamente facultados al respecto de conformidad con el artículo indicado ut supra. Asimismo, se hace la aclaración, que si bien el denunciante indica que las piezas de información de las cuales solicita rectificación, en los casos que alega el derecho al olvido, se le recuerda a este que la jurisprudencia nacional así como lo indicado en algunas ocasiones por esta misma Agencia, el derecho al olvido opera desde la última resolución que da por terminado un proceso, de tal suerte que siempre que los procesos de cobro o cualquier otra naturaleza se encuentren en estado “en trámite” o cualquier otro que no indique una resolución, no empieza a operar el plazo para la aplicación de derecho al olvido, por tanto lo indicado por el denunciante en cuanto a que son “manchas” que les aplica el derecho al olvido no es cierto, dado que no se tiene noticia de resolución alguna, todo lo anterior en cumplimiento del Reglamento indicado. (...)”.

Del análisis de los autos y las pruebas con las que se cuentan se tiene que, existen procesos incoados por Almacén Mozell y Universidad Latina de Costa Rica, en contra del señor [NOMBRE 1] anotados en el record crediticio del mismo. Estas mencionadas deudas tienen relación con entes que no son regulados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), y, por lo tanto, los datos que versen en relación a estas deudas **no pueden considerarse de carácter crediticio**, y deben de tomarse como datos personales en su carácter general.

Se le aclara a Credid que, las relaciones comerciales con entidades financieras no reguladas, **no pueden ser tomadas como datos de carácter crediticio**. Define el artículo 9 parte 4 de la Ley No. 8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, el termino Dato Carácter Crediticio: “**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). Sobre este particular, la Sala Constitucional, ha manifestado mediante la resolución N°2008006328 de las 12:50 horas del 18 de abril de 2008 que: “**SOBRE LA LEGITIMIDAD DE LA VALORACIÓN DEL RIESGO EN**



LAS OPERACIONES CREDITICIAS. Este Tribunal se ha pronunciado sobre la legitimidad del uso de información crediticia para la valoración del riesgo por parte de las entidades que actúan en el sistema financiero nacional. Sobre el tratamiento de los datos personales, la Sala considera que existe una categoría de datos que, aun siendo personales, revisten un marcado interés público. Estos son aquellos que se refieren al comportamiento crediticio de las personas y, si bien se ha reconocido que no son de dominio público los montos y fuentes del endeudamiento de cada individuo, sí lo son sus acciones como deudor, la probidad con que haya honrado sus obligaciones y la existencia de antecedentes de incumplimiento crediticio. Bajo esa inteligencia, este Tribunal ha considerado que los datos relativos al comportamiento legítimo de una persona como usuario del sistema financiero se encuentran protegidos por el secreto bancario. No obstante, en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se ha considerado válido sistematizar alguna de su información crediticia, como una forma de mitigar el riesgo. Con base en un registro de inadecuado comportamiento crediticio, resulta válido que una entidad financiera niegue o imponga determinadas condiciones a una persona que le solicita un crédito. (...). En efecto, esta Sala ha considerado válido que en situaciones en que un cliente haya incurrido en incumplimientos graves a sus obligaciones financieras, se sistematice y transfiera la información crediticia, como una forma de disminuir el riesgo, pues los datos de esta naturaleza son de interés público, ya que, al disminuirse el riesgo, disminuye también el costo del crédito, en beneficio de las personas. (...). Esta Agencia coincide plenamente con este criterio, por cuanto, como ya se indicó la norma es clara en señalar que los datos de comportamiento crediticio, son aquellos referidos al comportamiento de pago de los usuarios del Sistema Financiero Nacional, entendido éste como aquellas entidades que son reguladas por la autoridad correspondiente, es decir, la Superintendencia de Entidades Financieras SUGEF. Cualquier otro dato que no calce dentro de este concepto, debe entenderse como un dato personal puro y simple, y al cual se aplica toda la demás normativa que los regula. Para el caso en estudio, se reitera que las empresas acreedoras no forman parte de ese sistema dicho.

En este contexto, el tratamiento de datos personales que realice la empresa denunciada, y que no encajen dentro de la definición indicada, debe de realizarse en total apego a los principios establecidos en la Ley No 8968 de repetida cita: **“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 obligada 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 rectificadas, 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.”* (resaltado no es del original). Nótese que la ley no hace diferencia sobre qué tipo de datos personales o a qué tipo de base de datos se refiere, si no que más bien hace referencia a información que **pueda afectar, de cualquier modo, a su titular,** aunado a esto, la PRODHAB no puede hacer distinciones donde la Ley no las hace.

Es claro que los datos recolectados en el contexto de un proceso judicial no tienen como finalidad la comercialización hacia terceros. Por lo tanto, no lleva razón la parte denunciada en su argumentación para negarse a eliminar los datos solicitados por el denunciante. Consecuentemente, resulta irrelevante entrar a discutir el plazo exacto en el que opera el derecho al olvido en este caso ya que, al tratarse de información tomada de fuentes de acceso público sin tener el consentimiento informado del titular de la información, no se justifica que esta sea transferida a una base de datos dedicada a lucrar con la comercialización de esta información sin el debido consentimiento, y mucho menos, la negativa de la base de datos de proceder a la eliminación de los mismo, solicitada por el señor [NOMBRE 1], en ejercicio de su derecho a la autodeterminación informativa, alegando que se trata de datos de comportamiento crediticio, que como se ha indicado supra, no es el caso.

Por otro lado, las referencias que tienen relación con el Banco Popular y GMG, al tratarse estos de datos crediticios en razón de que ambas entidades se encuentran debidamente inscritas ante la Sugef, y por las razones de derecho supra indicadas podrá mantenerse la información hasta por cuatro años posteriores a la finalización de los expedientes judiciales, esto fundamentado en la normativa de la 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, corresponde al señor [NOMBRE 1] acudir a los despachos judiciales a realizar las gestiones que correspondan para dar fin a estos procesos.

De la prueba aportada por el señor [NOMBRE 1] se desprende que Credid procedió con la supresión total de la información relacionada al mismo, sin embargo, es claro que esto no es lo que el mismo ha solicitado en su pretensión, 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 una supresión parcial de datos personales, por lo que a la empresa le correspondía accionar en ese sentido, y no realizar la supresión total de los datos personales, 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 supresión total podría acarrearle problemas al denunciante a la hora de adquirir un crédito.

Con respecto a los embargos a los que hace referencia el señor [NOMBRE 1], se le indica al mismo que el denunciado no puede realizar las supresiones por sí mismo, ya que esta información corresponde directamente a la base de datos del Registro Nacional de la Propiedad, por lo que, si el denunciante desea que se suprima esta información, debe de acudir al despacho judicial que dictó los embargos a solicitar el levantamiento de los mismos, para que si es procedente, si dicte resolución al respecto para que pueda proceder el Registro Nacional al levantamiento solicitado.

Así las cosas, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, por lo que se le ordena a Credid proceder con la supresión solicitada por el señor [NOMBRE 1] de los datos personales que no son de carácter crediticio, lo cual deberá ser notificado al denunciante al correo [\[CORREO\]](#), con el estricto señalamiento que el mencionado correo electrónico solamente será utilizado para comunicar que se procedió con lo ordenado, y a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**. 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, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 58, y 59 del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia presentada por **[NOMBRE 1]** contra **CREDID.**
2. Se le ordena a CREDID proceder con la supresión solicitada por el señor **[NOMBRE 1]** de los datos personales que no son de carácter crediticio, lo cual deberá ser notificado al denunciante al correo **[CORREO]**, con el estricto señalamiento que el mencionado correo electrónico solamente será utilizado para comunicar que se procedió con lo ordenado, y a esta Agencia en un plazo de **TRES DÍAS HÁBILES.**
3. De conformidad con el artículo 25 de la ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, contra esta resolución cabe únicamente el recurso de revocatoria, el cual deberá ser presentado en el plazo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **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