



EXPEDIENTE: 079-04-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 838-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 11:25 horas del 10 de octubre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDISERVER**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 27 de abril de 2023, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia en contra de **CREDISERVER**, en donde ha indicado que: *“Solicite (sic) rectificación de manchas, juicios, embargos, referencias comerciales de deudas superiores a los 4 años”,* y cuya pretensión es: *“Se rectifique manchas, juicios, referencia comercial de esta base de datos y de cualquier otra que sea parte de esta”*. (Visible a folios 01 al 06 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**376-2023** de las 08:00 horas del 15 de mayo de 2023, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a Crediserver, dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 25-16 de mayo de 2023. (Visible a folio 07 y 08 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 29-19 de mayo de 2023, el señor **Marlon Cordero Salas**[NOMBRE 2], apoderado de **Cero RiesgoCrediserver**, presenta el informe requerido, cumpliendo así en tiempo y forma con lo requerido mediante la resolución N°**376-2023** supra indicada. (Visible a folios 10 al 13 del Expediente Administrativo).
- 4- 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 en la base de datos de Crediserver constan varios juicios civiles a nombre del señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 12 y 13 del Expediente Administrativo).
2. Que el consentimiento informado que posee Crediserver no cumple con los requisitos mínimos establecidos por Ley. (Visible a folio 12 del Expediente Administrativo).
3. Que Crediserver suprimió toda la información relacionada al señor [NOMBRE 1]. (Visible a folio 11 del Expediente Administrativo).

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 comerciales de deudas superiores a los 4 años”*.

Por su parte indicó Crediserver en su informe que: *“(…) Que mi representada Crediserver no le ha negado el servicio de actualizar datos al señor [NOMBRE 1], aclaro que en fecha 26 de enero del año en curso, mi representada recibe solicitud del señor [NOMBRE 1] indicando que se*



RECTIFIQUE la información crediticia de nuestra base de datos, aportando consentimiento informado, procediendo según nuestro protocolo a la petitoria realizada. (...) CREDISERVER S.A es una empresa seria que se rige bajo los principios de integridad, veracidad, exactitud y adecuación al fin establecidos en la legislación vigente y por lo tanto se ha apegado a la Ley 8968 y su reglamento, que en cuanto al comportamiento crediticio indica en el Capítulo II, Artículo 11. Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (...) Por lo antes expuesto solicito se declare sin lugar la presente denuncia a la empresa CREDISERVER S.A y se dicte el archivo del presente expediente administrativo, toda vez que la misma ha actuado conforme a Derecho. Por otra parte se informa que al día de hoy 18 de mayo del año 2023, se procedió de parte de mi representada CREDISERVER a la eliminación de toda información, de nuestra base de datos a nombre del denunciante señor [NOMBRE 1]. Que no hemos actuado en forma irregular en este tema, al contrario, al momento de recibir la notificación de este caso se procedió según nuestro protocolo y se realizó la actualización de datos a nombre del señor [NOMBRE 1], hemos actuado respetando todas y cada una de las normas que rigen esta materia (...)"

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, aparecen los expedientes [NÚMERO], a los que hace referencia la prueba aportada por el señor Crediserver, además de la información del adeudo del denunciante con la CCSS es por deudas 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 Crediserver 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.

Con respecto al consentimiento informado presentado por Crediserver a nombre del señor [NOMBRE 1], es claro que el mismo no se ajusta a lo estipulado por el artículo 5 parte primera de la Ley de marras que indica: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 1.- Obligación de informar** Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco: **a) De la existencia de una base de datos de carácter personal. b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos. c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla. d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos. e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados. f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos. g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten. h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos. Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.” (Resaltado no es del original). Analizado que ha sido el consentimiento presentado por Crediserver, es claro que el mismo no es válido, ya que es completamente omiso a lo señalado por el artículo anterior, solamente se limita a indicar que la persona consiente que Crediserver pueda obtener, adicionar, modificar, actualizar cualquier información personal y crediticia, sin hacer mención alguna a la finalidad de la base de datos, su existencia o bien los derechos que asisten al titular de los datos personales.**

Ha señalado Crediserver en su informe que suprimió toda la información relacionada al señor [NOMBRE 1], 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 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 con lugar el presente procedimiento de protección de derechos, por lo que se le ordena a Crediserver proceder con la supresión solicitada por el señor [NOMBRE 1], 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. **NOTIFIQUESE**.

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 con lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **CREDISERVER**.
2. Se le ordena a Crediserver proceder con la supresión solicitada por el señor [NOMBRE 1], 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**.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



MINISTERIO DE
JUSTICIA Y PAZ

GOBIERNO
DE COSTA RICA

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