



EXPEDIENTE N° 124-06-2021-DEN

RESOLUCIÓN N° 946-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 08:46 horas del 10 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **CREDOMATIC-BAC SAN JOSÉ.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 22 de junio de 2021, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **CREDOMATIC-BAC SAN JOSÉ**, donde indica que: *“Desconocimiento TOTAL de un supuesto adelanto de salario que “realicé” (...) lo cual nunca sucedió, y por el contrario me generó una deuda la cual desconocía. Me enteré de la deuda por otro medio, en la Expomovil del 18 de marzo 2019 (...) Comprobación de Datos personales y medios para recibir notificaciones desactualizados por parte del Bac San José. Cuando llamé al representante del Departamento de cobros de adelanto de salarios del BAC, me mencionó que el BAC había declarado como INCOBRABLE la presunta deuda, después de haberme intentado contactar vía telefónica 3 veces. Le consulté a cuales medio(sic) me había notificado y TODOS estaban desactualizados (...) NUNCA ME LLEGARON las notificaciones de la presunta deuda. Con todo esto y en espera de una resolución favorable, PAGUÉ INMEDIATAMENTE (sic) me di cuenta, la deuda. Sin embargo, el BAC solo modificó ante la SUGEF los números que determina que la deuda pasó de Incobrable a Cancelada (...) Mis datos personales y medios para recibir notificaciones habían sido actualizados con este banco en enero del 2018, por el trabajo (...) Recientemente, realizando una gestión familiar para un préstamo para compra de vivienda (...) me fue rechazado el préstamo a causa de la “mancha” que aparece registrada en SUGEF”, y cuya pretensión es “Solicito la MODIFICACIÓN (sic) de los 95 días de atraso (...) SOLICITO QUE LA “MANCHA” CREDITICIA sea removida de SUGEF, así como todo posible registro que pueda manchar mi nombre ante la SUGEF (...)”.* (Visible a folios 01 al 43 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **654-2021** de las 13:30 horas del 14 de diciembre de 2021, se declara admisible la denuncia y se ordenó el traslado de cargos a Credomatic-BAC San José. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 09 de febrero de 2022. (Visible a folios 44 y 47 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento remitido a esta Agencia vía correo electrónico, en fecha 14 de febrero de 2022, el señor [NOMBRE 2], Apoderado de Credomatic-BAC San José, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N° **654-2021** supra citada. (Visible a folios 50 al 57 del Expediente Administrativo).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa y se han observado las prescripciones de Ley.



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 el año 2019 el señor [NOMBRE 1] realizó la cancelación de una deuda pendiente con Credomatic-BAC San José. (Visible a folio 52 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE LA INCOMPETENCIA ALEGADA: En su líbello de contestación, refiere la entidad denunciada que: *“La información de índole crediticio como lo es la contenida en el Centro de Información Crediticia está expresamente excluida de la competencia de la PRODHAB al ser competencia exclusiva y excluyente de Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) de conformidad con el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Por lo que NO ES COMPETENCIA de la PRODHAB entrar a valorar la información que debe mantener la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), según la misma pretensión indicada en la denuncia, motivo por el cual respetuosamente solicito proceder con el rechazo de la presente denuncia”*. Sobre este particular, véase el artículo 2 de la Ley No. 8968: *“Esta ley será de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en esta ley no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando estas no sean vendidas o de cualquier otra manera comercializadas.”* Por su parte el numeral 3 del Reglamento a la Ley No. 8968, indica: *“Este Reglamento será de aplicación a los datos personales que figuren en las bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos, en tanto surtan efectos dentro del territorio nacional, o les resulte aplicable la legislación costarricense derivada de la celebración de un contrato o en los términos del derecho internacional. El régimen de protección de los datos de carácter personal que se establece en este Reglamento, no será de aplicación a las bases de datos mantenidas por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando éstas no sean de cualquier manera comercializadas. No será de aplicación este Reglamento a los datos referentes al comportamiento crediticio que se registrarán por la normativa especial del Sistema Financiero Nacional.”* Este artículo debe leerse en necesaria consonancia con el 9 inciso 4 de la Ley No. 8968: *“Los datos referentes al comportamiento crediticio se registrarán 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.”* Vista la relación entre ambas normas, esta Agencia ha considerado que el citado artículo 3 del Reglamento, no puede entenderse en su sentido literal sin que quede el tipo carente de contenido legal. Ello por cuanto la norma reglamentaria debe sujetarse en todo momento a los



límites establecidos por la Ley que la motiva. En consecuencia, no puede excluirse del todo la aplicación del Reglamento No. 37.554-JP al Comportamiento Crediticio; y más bien, debe entenderse, conforme lo establece la propia Ley, que, en el contexto del Comportamiento Crediticio, no se puede impedir el pleno ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa (establecido por la misma Ley No. 8968), ni exceder los límites de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales cuando de su tratamiento concierna. De esta forma, debe entenderse que la Agencia de Protección de Datos es competente para conocer y resolver por el fondo, la denuncia interpuesta.

IV. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Ha indicado el señor [NOMBRE 1] en su denuncia que: *“Desconocimiento TOTAL de un supuesto adelanto de salario que “realicé” (...) lo cual nunca sucedió, y por el contrario me generó una deuda la cual desconocía. Me enteré de la deuda por otro medio, en la Expomovil del 18 de marzo 2019 (...) Comprobación de Datos personales y medios para recibir notificaciones desactualizados por parte del Bac San José. Cuando llamé al representante del Departamento de cobros de adelanto de salarios del BAC, me mencionó que el BAC había declarado como INCOBRABLE la presunta deuda, después de haberme intentado contactar vía telefónica 3 veces. Le consulté a cuales medio(sic) me había notificado y TODOS estaban desactualizados (...) NUNCA ME LLEGARON las notificaciones de la presunta deuda. Con todo esto y en espera de una resolución favorable, PAGUÉ INMEDIATAMENTE (sic) me di cuenta, la deuda. Sin embargo, el BAC solo modificó ante la SUGEF los números que determina que la deuda pasó de Incobrable a Cancelada (...) Mis datos personales y medios para recibir notificaciones habían sido actualizados con este banco en enero del 2018, por el trabajo (...) Recientemente, realizando una gestión familiar para un préstamo para compra de vivienda (...) me fue rechazado el préstamo a causa de la “mancha” que aparece registrada en SUGEF”.*

Por su parte ha indicado Credomatic-BAC San José en su informe que: *“En fecha 09/11/2018, al señor [NOMBRE 1], cédula de identidad número 6-0290-0029, se le canceló la cuenta No. 934271453 por adelanto de salario (ADS) con más de 90 días de sobregiro, con un monto de 99,558.97 colones. El monto adeudado fue recuperado, ya que en fecha 21/03/2019 el señor [NOMBRE 1] pagó el monto adeudado, según en solicitud de servicio número 1-19347348026. Recordemos además que no es obligación del acreedor estar cobrándole al deudor, es obligación del deudor pagar y estar al día con sus obligaciones contractuales. Es decir, ante SUGEF se reportó que el señor [NOMBRE 1] tuvo una operación pasada como incobrable (motivo 10), la cual posteriormente en el envío de marzo 2019 se pasó a motivo 30 (operación crediticia que se había pasado como incobrable por la entidad financiera y que posteriormente fue cancelada por el deudor) (...) La información sobre la situación crediticia de los deudores que registra el Centro de Información Crediticia (CIC) proviene de las Entidades del Sistema Financiero, quienes son las responsables de actualizar la información. Esa información se actualiza mensualmente. Mi representada cumplió con lo establecido en el artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, sobre las reglas para manejar información, y reportó la deuda que existió y posteriormente reportó que dicha deuda fue cancelada. O sea, mi representada actuó correctamente, según la Ley, y reportando algo que es cierto. Es importante resaltar que el Centro de Información Crediticia (CIC) mantiene la información crediticia de los usuarios del sistema financiero, lo que incluye tanto su historial como su situación crediticia actual. El historial*



crediticio se va formando sobre la base de los reportes que periódicamente son registrados y que luego permanecen en su récord. Como entidad del sistema financiero, mi representada cumple reportando la información al CIC, el tiempo que el CIC mantendrá vigente los reportes históricos de cada deudor del sistema financiero es totalmente ajeno al control de mi representada. Además, si el denunciante requiere algún cambio en la información reportada deberá de seguir el procedimiento establecido en la normativa para ello. La solicitud de modificación de información crediticia debe hacerse ante la SUGEF de acuerdo con los requisitos y por los medios establecidos en el Manual de información del Centro de Información Crediticia, según lo establecido en el artículo 12 del Reglamento de Centro de Información Crediticia. El señor [NOMBRE 1] incluso autorizó a mi representada por escrito para que como entidad fiscalizada y supervisada compartiera información en el Centro de Información Crediticia (CIC) y a la Superintendencia General de Entidades Financieras para que proporcione, durante el periodo en que mantenga relación crediticia con la entidad, la información crediticia que se encuentre registrada en su Centro de Información Crediticia a mi representada (...) Como se indicó anteriormente, en fecha 09/11/2018, al señor [NOMBRE 1], cédula de identidad número 6-0290-0029, se le canceló la cuenta No. 934271453 por adelanto de salario (ADS) con más de 90 días de sobregiro, con un monto de 99,558.97 colones. El monto adeudando fue recuperado, ya que en fecha 21/03/2019 el señor [NOMBRE 1] pagó el monto adeudado, según en solicitud de servicio número 1-19347348026. Realizado el pago se comprueba que la deuda existía, y que el deudor acepta que debía de cancelar, de tal forma que el tema de datos que se discute y denuncia carece de fundamento fáctico y jurídico. Es decir, ante SUGEF se reportó que el señor [NOMBRE 1] tuvo una operación pasada como incobrable (motivo 10), la cual posteriormente en el envío de marzo 2019 se pasó a motivo 30 (operación crediticia que se había pasado como incobrable por la entidad financiera y que posteriormente fue cancelada por el deudor) (...).”

Analizados los hechos que constan en la denuncia, además de la prueba, debe de tenerse en cuenta que, para los efectos del tratamiento de datos personales de comportamiento crediticio, indica la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales: **“ARTÍCULO 9.- Categorías particulares de los datos: 4.- Datos referentes al comportamiento crediticio. Los datos referentes al comportamiento crediticio se registrarán 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”**. Así las cosas, para efectos de determinar si procede la actualización o rectificación de la información, en los términos solicitados por el denunciante, se debe de aplicar la normativa especial de la SUGEF, particularmente, ACUERDO SUGEF 1-05 REGLAMENTO PARA LA CALIFICACIÓN DE DEUDORES, 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.** Como se logra desprender de los autos, la deuda se encuentra cancelada y así fue registrada por el Banco acreedor, desde marzo de 2019, razón por la cual, es obligación del Banco, realizar el reporte desde esa fecha y hasta por 4 años, siendo esto una obligación derivada del mismo reglamento citado. Los elementos que subyacen al registro de la misma, no pueden ser valorados por esta Agencia, toda vez que lo que le corresponde a esta instancia es la verificación de los principios recogidos en la ley No. 8968, particularmente los definidos en el artículo 6: **“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 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”.

Esta instancia coincide con lo indicado por el denunciado, en el sentido de que, el hecho que el señor [NOMBRE 1] haya cancelado la deuda, implica que la misma fue reconocida, y en ese sentido el Banco se ve en la obligación no solo de cambiar el reporte al CIC, si no de mantener esa información en los términos que indica el reglamento 1-05, pues es una norma de acatamiento obligatorio para las entidades reguladas. Lo anterior, permite concluir que siendo que el reporte de la deuda objeto de esta denuncia, data de marzo de 2019, y por lo tanto el plazo de los cuatro años correspondiente se cumplió en marzo del 2023, por lo tanto, lo procedente ha sido que de oficio SUGEF haya realizado la eliminación correspondiente. Se reitera, la información que ha sido reportada ante la SUGEF no ha transgredido ningún derecho del denunciante, razón por la cual se declara sin 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, 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 presentada por [NOMBRE 1] contra **CREDOMATIC-BAC SAN JOSÉ**.

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. **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