



**EXPEDIENTE: 003-08-2014-DEN**

**RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS DEL TRES DE NOVIEMBRE DE DOS MIL CATORCE.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, del **PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DERECHOS** formulado por **C.H.B.M.** contra **BANCO CITIKANK** y **GRUPO STT**.

**RESULTANDO:**

- I. Que el señor C.H.B.M., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra Banco CITIBANK y GRUPO STT ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día trece de agosto del presente año. Argumenta que ha recibido constantes llamadas de parte del Grupo STT acosándolo por una deuda con Banco Citi, sin que la misma aparezca reportada ante la Superintendencia General de Entidades Financieras; que además ha solicitado constantemente no se le hagan más llamadas y ha solicitado la supresión de datos personales, sin recibir respuesta.
- II. Que el denunciante formula como pretensión: *“(...) Se ejecute mi derecho a la supresión de datos y se ordene a Grupo S TT y a Banco Citi el cese inmediato del acoso a mi persona.”*
- III. Que mediante Resolución N°01 de las once horas treinta minutos del ocho de setiembre de dos mil catorce, se solicitó al denunciante aportar dirección física



exacta de los denunciados, así como dos copias completas de la denuncia planteada.

**IV.** Que dicha prevención fue cumplida en tiempo y forma por el denunciante, el día 26 de setiembre de 2014.

**V.** Que mediante Resolución N°02 de las nueve horas treinta minutos del veintinueve de setiembre del dos mil catorce, notificada en fecha 30 de setiembre de 2014, se tuvo por admitida la denuncia, dando el respectivo traslado de cargos a las partes denunciadas, para que un plazo de "tres días hábiles" brindará informe sobre la veracidad de los cargos y se aportara la prueba estimada como pertinente. Igualmente se le menciona, que todas las manifestaciones realizadas se considerarían dadas bajo fe de juramento y la omisión de rendir informe en el plazo estipulado haría que se tuvieren por ciertos los hechos acusados de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

**VI.** Que en fecha 2 de octubre de 2014, dentro del plazo conferido, Banco Citibank de Costa Rica S.A. contesto el traslado de cargos alegando que el denunciante había contraído una deuda por tarjetas de crédito, no con Banco Citibank de Costa Rica S.A. sino con Citi Tarjetas de Costa Rica S.A. Que actualmente se encontraba en estado de cobro administrativo por morosidad de las tarjetas número 0000000000000000, con un saldo de QUINIENTOS NOVENTA DOLARES CON DOS CENTAVOS MONEDA DE CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA y CINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y CUATRO CENTIMOS; y número 0000000000000000 con un saldo de CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO NOVENTA Y TRES COLONES CON CUARENTA Y NUEVE CENTIMOS. Igualmente, alega la denunciada que conforme al principio de buena fe bancaria, la autonomía de la



voluntad y la libertad contractual se garantiza el derecho al cobro de las sumas debidas por el denunciante. Además señala, que la entidad emisora no se encuentra regulada por la SUGEF y en consecuencia no existe deber de reportar los saldos de morosidad.

**VII.** Que la denunciada Grupo STT, no contesto el traslado de cargos ni se apersono a los autos con posterioridad.

**VIII.** Que en la tramitación se han respetado los procedimientos de Ley.

#### **CONSIDERANDO:**

**I. HECHOS PROBADOS:** 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:

1. Que el señor C.H.B.M., contrajo una deuda con CITI TARJETAS DE COSTA RICA S.A. cédula jurídica número 3-101-139492, por morosidad de las tarjetas número 0000000000000000, con un saldo de QUINIENTOS NOVENTA DOLARES CON DOS CENTAVOS MONEDA DE CURSO LEGAL DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA y CINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS COLONES CON SESENTA Y CUATRO CENTIMOS,• y número 0000000000000000 con un saldo de CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO NOVENTA Y TRES COLONES CON CUARENTA Y NUEVE CENTIMOS. Motivo por el cual ha recibido llamadas de cobro por parte del GRUPO STT. (ver hecho primero de la denuncia y contestación de Banco Citi Bank de Costa Rica S.A., hecho tercero).



2. Que CITI TARJETAS DE COSTA RICA S.A. no es un ente regulado por la SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF). (Ver contestación a la denuncia por parte de Banco Citi Bank de Costa Rica S.A.)
3. Que el denunciante solicitó el cese de llamadas por parte del GRUPO STT y en fecha 20 de agosto de 2014, remitió vía correo electrónico a la dirección xxxxx.xxxxxx@xxxxxxxx.com, solicitud de supresión de datos misma que nunca fue contestada. (ver hecho segundo de la denuncia, tenido por cierto en ausencia de contestación por parte del Grupo STT).

## **II. HECHOS NO PROBADOS:**

1. Que las llamadas realizadas por el GRUPO STT al denunciante pudieran reputarse como acoso a la persona.

**III. SOBRE EL FONDO:** En el caso que nos ocupa, estamos ante una solicitud de veracidad, supresión y eliminación de datos personales de la base datos de una entidad, cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la Ley N° 8968 y su Reglamento.

Que en efecto, el denunciante está ejerciendo el derecho a la autodeterminación informativa de conformidad con el artículo de 4 de la Ley N° 8969 y artículo 12 del Reglamento como se expresan a continuación:



**"ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa**

*Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, se reconoce también la 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..*

**"Artículo 12. Autodeterminación informativa.**

*Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizadas, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir."*

Que del análisis realizado por la Agencia, determinamos que el denunciante se encuentra ejerciendo su derecho de autodeterminación informativa, puesto que se pretende la supresión de datos personales: nombre completo, número de cédula de identidad, números de teléfono, lugar de residencia y trabajo actual y/o previos empleadores.

Igualmente, al alegar el denunciante la presunta constancia de llamadas acosándolo. Ello linda con la tutela constitucional prevista en el artículo 24, sea en este caso, el Derecho a la Intimidad. Al respecto, el referido órgano jurisdiccional ha indicado:

*"La Constitución Política, en su título IV, relativo a los Derechos y Garantías Individuales y concretamente de la relación de los artículos 21, 24 y 33, tutela el respeto a la condición y dignidad del ser humano.*



*Ello supone el reconocimiento de un ámbito irreductible, donde se garantiza el derecho a la vida, a la privacidad, a la igualdad, etc. Por su parte, la Convención Americana de Derechos Humanos, debidamente ratificada por Costa Rica, en el artículo 11 tutela el derecho al respeto de la honra y dignidad. Dignidad que dimana de la condición de persona. Además el Estado debe proteger a ésta contra las ingerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, familia, honra o reputación. " (Sentencia número 758-93 de las 16:36 horas del 15 de febrero de 1993).*

En similar sentido, se ha señalado:

*"11. El derecho a la intimidad encuentra su base en el artículo 24 de la Constitución Política, y se refiere básicamente, al derecho que tiene el particular al desarrollo de su personalidad dentro de una esfera de autonomía, que le permita desenvolverse en un ámbito al cual no puedan tener acceso aquellas personas que él no desee. El hombre es en principio, un ser social, pero esto no significa que sea únicamente en ese ámbito de la vida en que se desenvuelve, sino que necesita de una esfera de intimidad, de vida interior que incluye el silencio y el retiro. La intimidad, pues, incluye la tranquilidad dentro de ese espacio, que a su vez constituye límite para los demás. Precisamente, de la relación del artículo 24 con el 28 de nuestra Constitución Política, el principio de libertad que rige para los individuos, tiene como uno de sus límites el no perjudicar a terceros, su bienestar, deduciéndose la protección de su ámbito de intimidad y tranquilidad. El poseer una esfera de libertad implica que cada*



*persona tiene derecho a aislarse de la comunidad. " (Sentencia número 5681-93 de las 14:09 horas del 5 de noviembre de 1993).*

El estudio del cuadro fáctico nos permite concluir que los datos impugnados por el denunciante, resultan ser veraces, actuales, exactos y más aún, adecuados al fin. Tal cual queda acreditado mediante los estados de cuenta aportados por la denunciada Banco Citibank Costa Rica S.A., así como la propia manifestación del denunciante, quien no alega inexistencia del crédito. Se debe concluir, que efectivamente, el señor C.H.B.M. adeuda sumas a la mercantil Citi Tarjetas de Costa Rica S.A. Sociedad que para efectos de la presente denuncia y por la forma en que ha sido presentada a los autos (por parte de Banco Citibank Costa Rica S.A.), debe entenderse como parte de un grupo jurídico-económico.

A este respecto ha de indicarse que esta Agencia coincide con la denunciada Banco Citibank de Costa Rica S.A. al señalar que la deuda contraída por el denunciante no se encuentra reportada ante la Superintendencia General de Entidades Financiera, toda vez que la acreedora Citi Tarjetas de Costa Rica S.A., no es un ente regulado por dicha dependencia. Lo anterior ha quedado constatado al revisar la información proporcionada por la SUGEF mediante su página web y que es acreditada por éste Órgano en aplicación de lo dispuesto en el artículo 307 del Ley General de la Administración Pública:

*"Artículo 307.-*

- 1. La Administración podrá prescindir de toda prueba cuando haya de decidir únicamente con base en los hechos alegados por las partes, si los tiene por ciertos.*



2. *Deberá tenerlos por ciertos en todo caso si son hechos públicos o notorios o si constan de sus archivos como son alegados por las partes. ;*

Lo anterior en relación con el numeral 2 del Reglamento del Centro de Información Crediticia:

*"Artículo 2<sup>o</sup>—Alcance. Las disposiciones establecidas en este Reglamento son aplicables a los intermediarios financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y a la Caja de Ande (en adelante "las entidades"). Asimismo se aplica al Interventor, a los liquidadores de intermediarios financieros y a las Juntas Liquidadoras de Bancos Privados únicamente en lo dispuesto en el Artículo 12."*

Asimismo, no es posible ejercer los alcances de la Autodeterminación Informativa en la forma que se pretende por parte del señor C.H.B.M. Conceder la supresión de datos en los términos planteados y bajo las condiciones ya explicadas, resultaría en poner al legítimo acreedor bajo una precariedad tal que su crédito pudiera tornarse incobrable, cuando la información contiene datos veraces, actuales, exactos y adecuados al fin.

Igualmente, pretende el denunciante "el cese inmediato del acoso a mi persona". Acoso que según indica, se ha manifestado en "constantes llamadas por parte del grupo STT". En adición a lo ya señalado, debe primero observarse, según se ha indicado, que la denunciada GRUPO STT no se apersonó a los autos. Como consecuencia de ello, procesalmente corresponde tener por ciertos los hechos de la denuncia respecto de dicha empresa (artículo 67, Reglamento a la Ley N<sup>o</sup> 8968). No obstante, del análisis de los autos cabe concluir que no se ha demostrado la





existencia del referido acoso, únicamente consta ello en el decir del denunciante sin que se haya aportado prueba alguna al respecto. De esta forma, es posible tener como cierto el hecho de que se hayan producido las llamadas, sin embargo, que la mismas se hayan podido constituir en acoso corresponde a una valoración jurídica más allá del hecho puro y simple. Carente este Órgano de elementos probatorios necesarios para realizar tal valoración, no es posible considerar viable tal pretensión que se revelaría como una afeción al derecho tutelado el numeral 24 nuestra Constitución Política:

*"Artículo 24.-*

*Se garantiza el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones (...)"*

En consecuencia, por todo lo antes expuesto, debe rechazarse en todos sus extremos, la denuncia incoada en contra de Banco Citibank y Grupo STT.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 11, 28, y 30 inciso e), de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley, artículo 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220 siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública N° 6227:

- I. Se rechaza en todos sus extremos el Procedimiento de Protección de Derechos interpuesto por el señor C.H.B.M. en contra de BANCO CITIBANK y GRUPO STT.



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

II. Firme la presente resolución, archívese este expediente.

De conformidad con la Ley No. 8968 y su Reglamento, contra el presente acto proceden los recursos de reconsideración y de apelación, mismos que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. NOTIFIQUESE.

**Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN**  
**Director Nacional**  
**Agencia Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAD**