



EXPEDIENTE: 027-04-2015-DEN

RESOLUCION NO. 03- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL VEINTE DE AGOSTO DE DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por A.C.H. contra BANCO DAVIVIENDA, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que la señora A.C.H. presentó denuncia en contra del BANCO DAVIVIENDA, el día catorce de abril de dos mil quince, cuya pretensión es la eliminación de la base de datos del Banco denunciado los numero de teléfono de su casa y su trabajo y que se le contacte solamente por medio del número celular o correo electrónico.
2. Que mediante Resolución No. 01 de las ocho horas diez minutos del veintiuno de abril de dos mil quince se previno a la parte denunciante para que aportara dirección exacta para notificar al denunciado, misma que fue cumplida en tiempo y forma.
3. Que mediante Resolución No. 02 de las ocho horas treinta minutos del cinco de mayo del dos mil quince, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora, A.C.H. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos a BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA S.A., a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser*



mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA, cuya Agencia se encuentra ubicada en Los Colegios Moravia. NOTIFIQUESE.-“.

4. Que el *BANCO DAVIVIENDA DE COSTA RICA*, no presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

CONSIDERANDO:

I- Hechos Probados: Del examen de los autos, se observa que el Banco denunciado no presentó el informe requerido. Por lo tanto no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denuncia, por el contrario, se impone el dictado del artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: “Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” Ahora bien, tal presunción procesal, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo respecto de los elementos probatorios que constan en el expediente, y en consecuencia, 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 la señora A.C.H. presentó denuncia en contra del BANCO DAVIVIENDA, el día catorce de abril de dos mil quince, cuya pretensión es la eliminación de la base de datos del Banco denunciado los números de teléfono de su casa y su trabajo y



que se le contacte solamente por medio del número celular o correo electrónico. (ver folio 01 al 10).

2- Que la denunciante presentó ante el Banco denunciado el “FORMULARIO PARA EJERCER EL DERECHO DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION, INCLUSION y/o SUPRESION DE DATOS PERSONALES”, solicitando “Dejar de llamar a familiares y eliminar de la base de datos los números telefónicos 0000-0000, 0000-0000 y 0000-0000”.

3- Que dicha gestión fue contestada negativamente por el denunciado, mediante oficio suscrito por A.C.S, Gerente de Cobro de Banco Davivienda.

II- Sobre el Fondo

Indica la denunciante que debido a problemas económicos presentados en los últimos meses, se le ha dificultado realizar los pagos mensuales al préstamo personal y tarjeta de crédito que posee con el banco denunciado, razón por la cual el Banco diariamente realiza llamadas para que indique la fecha en que se va a realizar el pago. Que en el mes de febrero antes de ausentarse del país se presentó al Banco a solicitar que no llamaran a su casa ni a su trabajo que iba a estar fuera y solicitó actualización de sus datos, y le indicaron que efectivamente solo quedaba en la base de datos registrado el número de celular y correos electrónicos. Además refiere que a pesar de esta actualización de datos, recibió una llamada a su lugar de trabajo por lo que se vio en la obligación de presentar el FORMULARIO PARA EJERCER EL DERECHO DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION, INCLUSION y/o SUPRESION DE DATOS PERSONALES” para que borrarán de la base de datos su número telefónico que no tuviera contacto directo hacia su persona, pues se le está irrespetando su intimidad. Al respecto el Banco denunciado contestó negativamente la gestión de la denunciante, indicando dentro de sus principales argumentos que el Banco, en cumplimiento de la Ley 8204 debe obtener y mantener la información de sus



clientes durante toda la vigencia de la operación crediticia e incluso 5 años posteriores a finalizada, y que además en el número celular que ella aporta no ha sido posible localizarla y que del correo electrónico nunca se ha recibido respuesta. Además el denunciado hace referencia a la jurisprudencia de la Sala Constitucional que indica que en casos en los que exista dificultad o imposibilidad de localizar al deudor, “*es razonable que la entidad financiera acuda a allegados con el fin de saber su paradero*”. Por su parte, la denunciante misma indica que los números telefónicos son los de su casa, trabajo y celular, y reconoce que existe una deuda, la cual además se encuentra en estado de morosidad. La Sala Constitucional ha manifestado que: “(…) en relación con los alegatos y pretensiones expuestas esta Sala recientemente se pronunció con el voto salvado de la Magistrada Calzada y el Magistrado Armijo y precisó que únicamente serán admisibles los recursos de amparo en los que se reclame el acoso por el cobro de deudas, cuando la amparada no sea la deudora directa de la obligación(…), lo cual se entiende a *contrario sensu* que la entidad acreedora puede realizar la gestión de cobro cuando se trate del deudor (a), codeudor (a) o fiador (a), como en el presente caso. Sin embargo considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular de la denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico de la empresa para la cual trabaja, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor, quien, en el caso que nos atiende se ha mantenido en contacto con la entidad acreedora, además de estar solicitando la supresión del dato en comento. En relación con el número telefónico de la casa de habitación de la denunciante, debe de tomarse en cuenta que el hecho que la deudora viva con sus padres no puede afectar el ejercicio de los derechos correspondientes por parte del acreedor, como tampoco tiene éste, forma de determinar los momentos en que se pueda realizar las llamadas a su casa



de habitación sin que sean sus parientes quienes atiendan el teléfono. Esto en consideración a lo dicho por la denunciante sobre la condición de salud de su madre. Así las cosas lo procedente es declarar con lugar parcialmente el presente Procedimiento de Protección de Derechos, y consecuentemente, ordenar a la entidad financiera denunciada suprimir de su base de datos los números telefónicos 0000-0000 y 0000-0000 correspondientes al lugar de trabajo de la denunciada, no así los números telefónicos de su celular y casa de habitación. De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada “faltas graves”; el cual a continuación se transcribe: “ARTÍCULO 30.- Faltas graves Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...) e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco”. Correspondientemente, en caso de incumpliendo, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que se debe fijar prudencialmente en CINCO salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de DOS MILLONES TRESIENTOS QUINCE MIL COLONES (¢2.315.000,00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 14, 26, 69 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:



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

Se declara parcialmente con lugar la presente denuncia. Se ordena al Banco Da Vivienda suprimir de su base de datos el número telefónico 0000-0000, lo cual debe realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. Caso contrario y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de 5 SALARIOS BASES, equivalentes a la fecha a DOS MILLONES TRESCIENTOS QUINCE MIL COLONES (¢2.315.000.00), los deberá depositar en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Firme la presente resolución, archívese el expediente. **NOTIFIQUESE.**

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