



EXPEDIENTE: 028-04-2015-DEN

RESOLUCION NO. 04- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS CUARENTA Y CINCO MINUTOS DEL ONCE DE SETIEMBRE DE DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes de la denuncia formulada por A.C.H. contra BANCO CITIBANK DE COSTA RICA S.A

RESULTANDO

- I. Que la señora A.C.H. presento el día catorce de abril de dos mil quince, formal denuncia contra BANCO CITIBANK DE COSTA RICA S.A ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, indica como pretensión que se eliminen de la base de datos del banco los números de teléfonos 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, pues se está causando un grave daño sicológico tanto a su persona como a su familia afectan la salud de su familia, perjudican su desempeño laboral y comprometen su trabajo.
- II. Que mediante Resolución N° 1 de las ocho horas cinco minutos del veintiuno de abril de dos mil quince y notificada a la señora A.C.H. el veintitrés de abril del mismo año, se le previno: Vista la documentación aportada; se previno: *“Apórtese dirección exacta para notificar al denunciado. De conformidad con el artículo 62 con el Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, se le confiere un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, a partir del*



*recibo de su notificación, con la finalidad de subsanar el aspecto antes mencionado, y esta instancia pueda continuar con el análisis de su denuncia, bajo pena que de no cumplir con lo mencionado se declarará inadmisibles la denuncia y consecuentemente el archivo de la causa. **NOTIFIQUESE.***”, la cual fue cumplida en tiempo y forma.

- III. Que mediante Resolución N°2 de las ocho horas quince minutos del cinco de mayo en esa misma fecha, se previno: Visto el escrito presentado por la denunciante, en fecha catorce de abril de dos mil quince; SE RESUELVE: *“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 CITIBANK 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 CITIBANK DE COSTA RICA, cuya Agencia se encuentra ubicada en Terramall Cartago. NOTIFIQUESE”* el cual fue notificado en fecha ocho de mayo de 2015.
- IV. Que el Banco denunciado presentó el informe solicitado en fecha quince de mayo de dos mil quince.
- V. Que mediante resolución No. 03 de las de las quince horas quince minutos del veintiuno de agosto de dos mil quince, la agencia resolvió: *“Vista la documentación aportada, y por considerarse de relevancia suficiente para el dictado del fallo de fondo del presente asunto, se resuelve: Apórtese como prueba para mejor resolver, y dentro del **plazo de 10 días hábiles,***



*documento idóneo que demuestre la respectiva titularidad de los siguientes números de teléfono: 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000. **NOTIFIQUESE***, misma que no fue atendida por la denunciante.

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 el día catorce de abril de dos mil quince, formal denuncia contra BANCO CITIBANK DE COSTA RICA S.A ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, indica como pretensión que se eliminen de la base de datos del banco los números de teléfonos 0000-0000, 0000-



- 0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, pues se está causando un grave daño psicológico tanto a su persona como a su familia afectan la salud de su familia, perjudican su desempeño laboral y comprometen su trabajo. (Ver folio 001 al 010)
2. Que el Banco denunciado presentó el informe solicitado en fecha quince de mayo de dos mil quince, el cual resulta extemporáneo, toda vez que el plazo vencía el trece de mayo de dos mil quince. (Ver folio 18)
 3. Que señora A.C.H. presentó el formulario PARA EJERCER EL DERECHO DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION INCLUSION y/o SUPRESION DE DATOS PERSONALES ante el Banco denunciado, gestión que fue contestada negativamente, por parte del mismo. (ver folios 001 al 006)
 4. Que en el formulario denominado “Conozca a su cliente” la denunciante aportó los números de teléfono de su casa, celular y oficina. (ver folio 051).

II- Hechos No Probados:

- 1- Que los números telefónicos 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, estén relacionados directamente con la denunciante.

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. En efecto, el derecho a la autodeterminación informativa de conformidad con el artículo de 4 de la Ley N°8969 y artículo 12 del Reglamento indica lo siguiente: **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 rectificadora, actualizada, 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. De conformidad con el artículo 7 de la Ley N°8969, toda persona titular de datos personales puede ejercer el derecho de rectificación o supresión cuando exista un trato diferente a lo autorizado o bien cuando este no sea, actual, veraz y adecuado al fin, como lo indica la misma ley de referencia: **ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.(...)

2.- Derecho de rectificación: Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos. Como se desprende de los autos, la señora A.C.H. presentó el formulario denominado formulario **PARA EJERCER EL DERECHO DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION INCLUSION y/o SUPRESION DE DATOS PERSONALES** ante el Banco denunciado, 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 tiene el derecho a cobrar las deudas adquiridas de forma voluntaria, y que el departamento de cobros intentó contactarla para ofrecerle un arreglo sin que ello haya sido posible, y que esas llamadas se realizaron a los números que en su momento ella misma aportó y que no pueden proceder a la supresión de los datos personales por cuanto adeuda sumas considerables de dinero. Sobre este particular 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. 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. Sin embargo en el caso en examen, según consta en la prueba aportada por el Banco denunciado, en el formulario denominado “Conozca a su cliente” la denunciante aportó los números de teléfono de su casa, celular y oficina, y si bien es cierto le asiste el derecho de rectificación que ya se dijo, no logra acreditar que se haya dado un acoso o un exceso en las gestiones de cobro por parte del Banco al número telefónico del trabajo, que pueda implicar una obstrucción al desarrollo de sus labores, o que haya generado un problema con su patrono que pudiera implicar incluso un despido. En cuanto a los números de teléfonos celulares que indica la recurrente que pertenecen sus familiares, la denunciante no logró acreditar la titularidad de los mismos, ya que no atendió la prevención que se indicó, por lo cual resulta imposible para esta Agencia pronunciarse a respecto, pues no consta que a la denunciante le



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

asista el derecho de solicitar la supresión de esos datos. Así las cosas lo procedente es declarar sin lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 16 inciso e) y 28 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

Se rechaza la denuncia incoada por A.C.H. contra BANCO CITIBANK DE COSTA RICA S.A. Se ordena el archivo de las presentes diligencias. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a la Ley N° 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, caben los Recursos ordinarios de Reconsideración y Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibles el que se interponga pasado dicho plazo.
NOTIFIQUESE. -

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