



EXPEDIENTE: 029-04-2015-DEN

RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS CINCO MINUTOS DEL OCHO DE JULIO DEL DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por J.I.Z.M. contra BANCO CITIBANK DE COSTA RICA S.A.

RESULTANDO:

- I. Que el señor J.I.Z.M., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra Banco Citibank de Costa Rica S.A ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el veinte de abril del presente año. Solicita que el Banco no le transfieran sus datos personales a cualquier buro de crédito, sin la autorización de su persona. A pesar de lo anterior, pide se mantengan los servicios bancarios.
- II. Que mediante Resolución N°01 nueve horas quince minutos del veintiuno de abril del dos mil quince, notificada el día dieciocho de agosto del dos mil catorce, se tuvo por admitida la denuncia, dando el respectivo traslado de cargos a Banco Citibank de Costa Rica S.A, para que un plazo de “*tres días hábiles*” brindará informe sobre la veracidad de los cargos y se aportara la prueba estimada como pertinente.
- III. Que mediante oficio del cinco de mayo de dos mil quince y presentado a la Agencia, el día cinco de mayo del dos mil quince, suscrito por A.C.P.



apoderado generalísimo con límite de suma del Banco Citibank de Costa Rica S.A presento en tiempo y forma el informe requerido por la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

- IV. Que mediante Resolución N°2, de las ocho horas cinco minutos del seis de mayo del dos mil quince se le previene al señor A.C.P. apoderado generalísimo con límite de suma del Banco Citibank de Costa Rica S.A autenticar su firma mediante Notario Público o remitir documento.

- V. Que mediante oficio del siete de mayo del dos mil quince, y presentado ante la Agencia el día ocho de mayo del dos mil quince, el señor A.C.P. apoderado generalísimo con límite de suma del Banco Citibank de Costa Rica S.A, presenta en tiempo y forma documento debidamente autenticado.

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 J.I.Z.M., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra Banco Citibank de Costa Rica S.A ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el veinte de abril del presente año. (Ver folios 1 al 14 del expediente administrativo).

 - 2. Que el señor J.I.Z.M. presento el Formulario Para Ejercer El Derecho de Rectificación, Actualización, Inclusión y/o Supresión de Datos Personales al



Banco Citibank de Costa Rica S.A, solicitando se modifique le consentimiento informado que autorizo para transferir datos personales a Buros de Créditos nacionales o internacionales el día treinta uno de abril del dos mil quince. (Ver folios 8 y 7 del expediente administrativo).

3. Que mediante oficio del primero de abril de dos mil quince, suscrito por A.V.V. Gerente de Servicio Banco Citibank de Costa Rica S.A, dan respuesta vía correo electrónica de manera extemporánea el día 16 de abril del dos mil quince a su solicitud, indicándole que existe un consentimiento informado firmado por el mismo donde acepta u consiente el traslado de tal información. Si elimina la posibilidad de que el Banco pueda utilizar esos datos solamente cuando su persona lo apruebe por políticas internas del banco no se puede continuar con la relación comercial por tener un contrato de tarjeta de crédito firmado con dicha institución bancaria. (Ver folios 6, 5, 4 y 3 del expediente administrativo).

II. Hechos No Probados:

1. Que el departamento de Servicio y Apoyo de Proceso del Banco Citibank de Costa Rica S.A, trato de localizar al señor J.I.Z.M. sin existo para llega a un acuerdo. (Ver folio 19 del expediente administrativo).

III. Sobre el Fondo: En el caso que nos ocupa, estamos ante una solicitud de modificación del consentimiento informado para contar con la autorización del titular de los datos personales puedan ser trasladados.



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, complementadas o suprimidas, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.

En el caso en concreto nos encontramos ante la solicitud de modificación del consentimiento informado, en la cual ya se había otorgado y se obtuvo un contrato de tarjeta de crédito.



De conformidad con el artículo 5 de la Ley N°8968, establece lo siguiente:

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.



2.- Otorgamiento del consentimiento

Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:

a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.

b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.

c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.

Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Del texto anterior podemos tener claro como el consentimiento informado debe obtenerse. Ahora bien, específicamente el artículo 7 de la Ley N°8968, no indica lo siguiente:

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.

1.- Acceso a la información

La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada.

El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado:

a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible.

b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen.

c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal.



d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos 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.

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.

Por otro lado debemos mencionar lo estipulado en la Ley N°8968 sobre el traslado de información personal, al respecto reza el artículo 14 lo siguiente:

ARTÍCULO 14.- Transferencia de datos personales, regla general

Los responsables de las bases de datos, públicas o privadas, solo podrán transferir datos contenidos en ellas cuando el titular del derecho haya



autorizado expresa y válidamente tal transferencia y se haga sin vulnerar los principios y derechos reconocidos en esta ley.

Mencionado lo anterior podemos acoger la argumentación del denunciante, ya como se expuso en primer término existe un derecho a la rectificación del consentimiento, plasmado dentro la regulación de la protección de datos personales, y cual se puede hacer valer cuando así se disponga, verbigracia artículo 5 inciso 2.

Esto significa que es válido cambiar el consentimiento informado aun cuando ya se haya formalizado. Aunado a lo dicho, el titular de sus datos personales tiene la capacidad de desautorizar la transferencia de sus datos, si siente que su información va hacer utilizada con otros fines o igualmente no confía del tratamiento que se le va realizar a los mismos.

Nótese que el señor J.I.Z.M., con total derecho y sin pretender afectar la contractual con el Banco, solicita no transferir información a los Buros de Crédito, sin el consentimiento expreso. Lo que da a entender que su información personal puede ser utilizada por la entidad bancaria, a excepción de la transferencia a los Buros de Crédito, respecto de la cual sí requiere la aquiescencia previa del señor J.I.Z.M., lo cual representa el derecho de autodeterminación informativa que se está ejerciendo y la Agencia lo encuentra totalmente aceptable.

Por lo anterior debe acogerse esta pretensión del denunciante.

Ahora bien, en cuanto a la pretensión del señor J.I.Z.M., de mantener su relación crediticia con el Banco, aun cuando se modifique el consentimiento informado. Tal discusión es de naturaleza privada, puesto en este caso en particular, existe una relación contractual que nace de la autonomía de la voluntad entre partes y son ellos de mutuo acuerdo que pueden mantenerla, modificarla o concluirla. Por lo cual no puede la Agencia compeler la Banco Citibank de Costa Rica S.A a



mantener una relación contractual con el denunciante, dado que escapa de la competencia jurisdiccional de la Agencia.

Las consecuencias jurídicas que pudieran dimanar de un eventual rompimiento contractual no puede ser objeto de conocimiento por parte de esta Agencia; así también se carece de potestad de inhibir un potencial rompimiento de la relación mercantil entre las partes.

En consecuencia debe rechazarse en este extremo lo pretendido por el denunciante.

Así las cosas, deberá Banco Citibank de Costa Rica S.A., modificar el consentimiento informado en la forma indicada por la Agencia. De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso a), denominada “faltas graves”; el cual a continuación se transcribe:

“ARTÍCULO 30.- Faltas graves

Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...)

a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear datos personales sin el consentimiento informado y expreso del titular de los datos, con arreglo a las disposiciones de esta ley.

Correspondientemente, 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 prudencialmente se fija 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 **TRES MILLONES DOSCIENTOS TRECE MIL COLONES** (¢3.213.000.00) 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, 7, 28 inciso b, y 30 inciso a), de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 70, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- I. En la forma que ha quedado asentada se tienen por ciertos los hechos acusados por el señor J.I.Z.M. contra el Banco Citibank de Costa Rica S.A.
- II. Se ordena al Banco Citibank de Costa Rica S.A, proceder a modificar el consentimiento otorgado por el denunciante. Lo cual, debe realizarse y notificarse tanto al quejoso 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 se tiene por impuesta una sanción de **TRES MILLONES DOSCIENTOS TRECE MIL COLONES** (¢3.213.000.00), a la condenada, los cuales se ordena 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.

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. -**



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

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