



EXPEDIENTE: 011-01-2015-DEN

RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DIEZ HORAS DEL VEINTICUATRO DE MARZO DEL DOS MIL QUINCE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, de la denuncia formulada por E.H.G. contra BANCO CREDITO AGRÍCOLA DE CARTAGO.

RESULTANDO:

1. Que la señora E.H.G., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra BANCO CRÉDITO AGRICOLA DE CARTAGO ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes el día catorce de enero del presente año, donde indica que tenía un crédito el Banco Crédito Agrícola de Cartago, la cual fue cancela en su totalidad por Instituto Nacional de Seguros por una póliza de vida y el Departamento Administrativo del Banco le sigue cobrando intereses a pesar de que el crédito fue cancelado. Acusa que por esa situación fue manchada en la SUGEF y ahora no puede solicitar ningún crédito.
2. Que mediante Resolución N°01 de las nueve horas cinco minutos del quince de enero del dos mil quince, se le previene a la denunciante aporte dirección exacta del Banco. Mediante escrito presentando el veinte de enero del dos mil quince, ante la Agencia, la denunciante cumple con el requerimiento solicitado.
3. Que mediante Resolución N°02 de las diez horas del treinta de enero del dos mil quince, notificada el día dos de febrero del dos mil quince, a la parte denunciada se tuvo por admitida la denuncia y dando el respectivo traslado



de cargos por un plazo de “tres días hábiles”, a efecto de brindar un 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 concedieran 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.

4. Que mediante escrito presentado el día cinco de febrero del dos mil quince ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, y suscrito por el señor R.M.S., en su condición Subgerente General con facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma del Banco Crédito Agrícola de Cartago, rindió el informe correspondiente en el tiempo y forma.

CONSIDERANDO:

- I. **Hechos Probados:** Concluido el análisis de la queja presentada, la audiencia conferida a la parte denunciada en la presente solicitud de protección de datos, y ante la rendición de informe referente a los hechos objeto de estudio, se constatan los siguientes aspectos de interés:
 1. Que la señora E.H.G., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia contra BANCO CRÉDITO AGRICOLA DE CARTAGO. (Ver escrito de denuncia y su prueba visible a folio 26 del expediente administrativo).
 2. Que dentro de la prueba presentada por la señora E.H.G., apporto recibo de pago del Banco Crédito Agrícola de Cartago No.0000000, de fecha veintidós de mayo del dos mil catorce, por un monto de 5.727.545,20 colones y otro recibo de pago del Banco Crédito Agrícola de Cartago



No.0000000, de fecha veintidós de mayo del dos mil catorce, por un monto de 13.772.454,80 colones exactos. Aplicándose de esa manera el pago con indemnización póliza de vida caso N°2013C-000. No obstante queda un saldo por monto de 5.219.847,34 colones exactos (Ver escrito de denuncia y su prueba visible a folio 12 y 13 del expediente administrativo).

3. Que el informe brindado por Banco Crédito Agrícola de Cartago, confirma que la señora E.H.G. formalizo operación de crédito número 00000000 por un monto de 19.500.000,00 colones exactos. Dicha operación se pagó con normalidad hasta el mes de agosto del dos mil doce, ya que para el mes de setiembre de ese mismo año, la señora E.H.G. comienza a realiza pagos parciales y atrasarse en el pago. Al presentarse tal situación se procede al cobro judicial en fecha seis de febrero del dos mil trece, sin embargo se suspende puesto la deudora comienza a tramitar una póliza de vida. No obstante la señora E.H.G., en los mes siguientes no realizar pago completos. Que en fecha veinticuatro del dos mil trece el Instituto Nacional de Seguros procede a rechazar la aplicación de la póliza de vida. Ante esa situación la deudora presenta ante el Banco un readecuación de la deuda, pero no se logró realizar y se volvió a mandar a cobro judicial. Posteriormente la señora E.H.G. presento el caso ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE). Y en fecha dieciséis de mayo del dos mil catorce se procede aplicar la póliza de vida a la operación de crédito 00000000 por un monto de 19.500.000,00 colones exactos, con lo cual el banco da por terminado el proceso de cobro judicial, y se le indica a la señora E.H.G. que a pesar del pago total de la deuda, existe un saldo al descubierto por un monto de 5.219.847,34 colones exactos, por los interés generados y se le comunica cual va hacer el pago de cuota conforme la tasa de interés. (Ver escrito de contestación



folios 47, 48 y 49 y ver certificación de saldos para cancelación a folio 43 y certificación de pagos folios 34 y 35).

II. **Hechos No probados:** como tales se tienen los siguientes:

Que los datos mencionados están sujetos al marco de protección de derechos que la Ley No.8968, de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y su Reglamento garantizan.

III. **Sobre el Fondo:** En el caso que nos ocupa, se debe valorar si existe violación al derecho de autodeterminación informativa, o se hayan tratado datos personales con infracción a las disposiciones de la Ley N°8968 y su Reglamento.

En efecto debemos mencionar el derecho a la autodeterminación informativa contemplado en los artículos 4 de la Ley N°8969 y 12 del Reglamento como se expresan a continuación:

ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa

Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.

Se reconoce también la autodeterminación informativa 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.

De conformidad con los artículos anteriores, estos establecen claramente los parámetros necesarios para establecer cuando nos encontramos ante la infracción de ese derecho, así como poder defender la información personal siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.

Vista la argumentación y las pruebas aportadas por ambas partes involucradas, se puede concluir que no existe acción alguna que propicie vulneración al derecho de autodeterminación informativa en relación a la intimidad o actividad privada de la señora E.H.G., puesto que en el caso concreto, no se cumple con los parámetros necesarios para determinar que sus datos personales están manejados con un fin distinto al autorizado y le estén ocasionando un perjuicio. Prueba de lo anterior, es el informe presentado por Banco Crédito Agrícola de Cartago, en la cual indica que la deuda no se ha terminado de saldar y aún está vigente. Que a pesar que la señora E.H.G. cancelara la operación de crédito 00000000 por un monto de 19.500.000,00 colones exactos, la obligación pecuniaria aparentemente genero intereses, en razón de haberse hecho pagos inexactos y atrasados, como bien consta en la certificación de pagos y control de pagos que aportó el Banco Crédito Agrícola de Cartago.



Que el presente asunto versa más bien sobre el incumpliendo de una deuda pendiente y la cual no se ha cancelado en su totalidad por haber generado supuestos intereses, y sobre la cual no se puede ejercer el derecho de rectificación, supresión, actualización de datos personales e incluso el derecho al olvido, puesto que el dato crediticio es verdadero, exacto y actual, es decir; el monto de la deuda está pendiente de ser cancelado. Que este caso no trata sobre el mal uso de la información de carácter crediticio de la señora E.H.G., puesto no se puede comprobar un uso inadecuado, o que el monto de la deuda sea falso o inexacto para cobrar de más. Por otro lado, lo que se puede afirmar es que trasciende al ámbito patrimonial, puesto que debe resolverse, al amparo de otras normas de ley, no así por vía de la Ley N°8968 y su Reglamento, pues queda fuera del ámbito de aplicación.

En virtud de lo anterior y considerando dentro de las atribuciones de la Agencia no se contempla resolver la condición de deudor de una dada persona, en este caso, la señora E.H.G. con el Banco Crédito Agrícola de Cartago, por lo que debe declararse incompetente para el caso en concreto, debiéndose discutirse y resolverse el asunto vía jurisdiccional correspondiente o bien plantearse ante la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica (SUGESE).

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6, 15 y 16 de la Ley N° 8968, y los artículos 3, 12, 67,68, 69 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara incompetente esta Agencia por los motivos antes expuestos.
2. Se ordena archivo del expediente administrativo.



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

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
PRODHAB