



**EXPEDIENTE: 012-01-2015-DEN**

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

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, de la denuncia formulada por G.B.M. contra BANCO NACIONAL DE COSTA RICA.

**RESULTANDO:**

1. Que el señor G.B.M., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra BANCO NACIONAL DE COSTA RICA ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes el día veintiuno de enero del presente año, manifestando que solicito crédito para la compra de una vivienda el cual fue aprobado por el Banco Nacional de Costa Rica de sucursal Cartago. Por motivos de fallas estructurales nunca habitaron dicha casa, a su vez tuvo que realizar un finiquito con la empresa constructora, para que ella asumiera el financiamiento de la casa. Que el banco teniendo conocimiento de las anteriores gestiones y después de proceso hipotecario sobre el bien inmueble en el cual el mismo se adjudicó la casa, el señor Brenes Montoya no puede solicitar ningún crédito.
2. Que mediante Resolución N°01 de las nueve horas veinte minutos del veintidós de enero del dos mil quince, se le previene a la denunciante aporte dirección exacta del Banco. Mediante escrito presentando el veintiséis de enero del dos mil quince, ante la Agencia, el denunciante cumple con el requerimiento solicitado.



3. Que mediante Resolución N°02 de las diez horas quince minutos 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 A.V.F., en su condición Subgerente General con facultades de Apoderado Generalísimo sin Límite de Suma del Banco Nacional de Costa Rica, sucursal de Cartago, rindió el informe correspondiente en el tiempo y forma. Alegando la denunciada, incompetencia por parte de la Agencia para resolver los alegatos presentados a este procedimiento.

#### **CONSIDERANDO:**

#### **Único.- Sobre la Incompetencia Alegada por Banco Nacional de Costa Rica, sucursal de Cartago.**

Que de acuerdo con el informe brindado por el Banco existía una deuda por un monto de \$32.851 dólares americanos, operación de crédito que se formalizó el cinco de mayo del dos mil quince y su vencimiento esta para el cinco de mayo del dos mil quince. Que la deuda se mantuvo normal hasta



del primero de abril del dos mil cuatro, fecha del último pago, posteriormente se llevó a cobro judicial y culminó en el remate del inmueble dado en garantía.

Por razones del retraso y con la normativa por el Banco, el señor G.B.M. fue codificado y calificado con nivel de comportamiento de Pago Histórico 3 ante la Superintendencia general de entidades financieras, puesto existía un saldo el descubierto por un monto de \$23.993.62 dólares americanos.

Ante este panorama, y de acuerdo con la pretensión del denunciante esto no se ajusta a los presupuestos establecidos por la ley N°8968 y su reglamento.

Antes que nada, debemos aclarar que para los datos personales sean recolectados, almacenados y tratados estos deben ser actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados.

Situación que la podemos observar en el caso concreto, el Banco al brindar su informe pone en conocimiento a la Agencia de la situación del señor G.B.M.; indicado que los datos crediticios cumplen con todos requisitos descritos anteriormente, lo que supone que los datos no son inexactos o están incompletos.

Por otro lado el ámbito aplicación y la competencia Agencia se ven afectados, puesto fue conforme a Ley N°8968 y su reglamento en ellos no contemplan el resolver casos concernientes a una operación crediticia que se encuentren sin saldar.

Obsérvese el artículo 16 de la Ley N°8968 el cual indica lo siguiente:

*“ARTÍCULO 16.- Atribuciones*



*Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes:*

*a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos.*

*b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley.*

*c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados.*

*d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información.*

*e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.*

*f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales.*

*g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las*



*normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito.*

*h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales.*

*i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional.*

*j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales.*

*En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhav deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”*

Visto anterior debemos mencionar que no es recibo la gestión pretendida por el señor G.B.M., puesto que su solicitud es poder optar a créditos y se le pague el daño ocasionado, lo cual excede las competencias de la propia Agencia, dado que en sus atribuciones no se contempla conocer y resolver el pago en deuda, su ámbito es exclusivo al resguardo de los derechos de protección de datos personales como ya se expuso. Asimismo, el marco de actuación de la Agencia, ni siquiera contempla conocer las relaciones comerciales en razón de préstamos de dinero y sus obligaciones a causa de un contrato mercantil.

Por otra parte el señor G.B.M. pretender se le indemnice por el daño ocasionado, la Agencia es un órgano resolutivo sin la facultad para ordenar liquidar por daños y



perjuicios por la infracción a la normativa de protección de datos personales, como sucede en vía judicial correspondiente.

Por su parte con la normativa relativa al resguardar los derechos de la personalidad, y el derecho de autodeterminación informativa, contempla la posibilidad de ejercer el derecho de rectificación, supresión y modificación o actualización los datos personales para quienes recopile o manejen los mismos.

En el caso que nos ocupa, pretende el denunciante eliminar el dato crediticio que es exacto y actualizado, ello no procede por cuanto superaría los límites y alcance por el principio de calidad de la información.

En virtud de lo anterior y considerando dentro de las atribuciones de la Agencia no se contempla resolver las condiciones de deudor de cada persona o indemnizar por los daños ocasionado en virtud de la infracción a la normativa de protección de datos personales, en este caso, el señor G.B.M. con el Banco Nacional de Costa Rica, sucursal de Cartago, por lo que debe declararse incompetente para el caso en concreto.

### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 3, 4, 6, 7, 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.

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



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

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**