



EXPEDIENTE: 015-03-2015-DEN

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

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por E.G.H. contra BAC CREDOMATIC

RESULTANDO:

- I. Que el señor E.G.H., presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra BAC- CREDOMATIC ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el cuatro de marzo del presente año. Solicita que: *“se inicien las actuaciones administrativas correspondientes con el objeto de determinar la existencia de una eventual violación a las disposiciones de la Ley No. 8968 y tomar las medidas que corresponda a derecho”*.

- II. Que mediante Resolución N°01 de las nueve horas cinco minutos del seis de marzo de dos mil quince, notificada en esa misma fecha, se previno al denunciante: *“Vista la documentación aportada; se previne: 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 inadmisibile la denuncia y consecuentemente el archivo de la causa. **NOTIFIQUESE.**”* Dicha prevención fue cumplida en tiempo y forma.



- III. Que mediante Resolución N°02 de las ocho horas diez minutos del ocho de marzo de dos mil quince, notificada el día diecinueve de marzo, esta Agencia resolvió: *“Visto el escrito presentado por el denunciante, en fecha cuatro de marzo de dos mil quince; SE RESUELVE: En la forma expuesta por el señor E.G.H., se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley N°8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos a BAC-CRÉDOMATIC, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas 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. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: BAC-CRÉDOMATIC, a saber: CALLE 0. AVENIDAS 3 Y 5, SAN JOSÉ. NOTIFIQUESE.”*
- IV. Que mediante Resolución N°03 esta Agencia resolvió: Visto el estado de los autos y por considerarlo de relevancia suficiente para el dictado del fallo de fondo en el presente asunto, se resuelve: *“Se ordena de oficio, prueba para mejor resolver. Dentro de QUINTO DIA (5), proceda la parte denunciada a acreditar lo siguiente: - Listado de datos personales del denunciante que están a su disposición. - Indicación de él o los números telefónicos mediante los cuales se pueda haber contactado al denunciante. -Copia certificada de él o los consentimientos informados que haya conferido el denunciante. NOTIFIQUESE.”* Misma que fue contestada en tiempo y forma.
- V. Que dicha prevención fue cumplida mediante escrito presentado en fecha 26 de junio de 2015.
- VI. Que en el presente procedimiento de Protección de Datos se han observado todas las prescripciones de Ley.



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 E.G.H., cédula de identidad número 0-0000-0000 presentó formal denuncia con su respectiva prueba contra BAC-CREDOMATIC ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el cuatro de marzo del presente año. (Ver folios 1 al 10).

2. Que existe un registro de consultas al CIC del comportamiento crediticio del denunciante realizado por los usuarios xxxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxxx, xxxxxxx, xxxxxxx, todos por parte de la entidad BACSANJOSE.

3. Que la denunciada no tiene en su poder datos personales del denunciado, ni consentimiento informado otorgado por el denunciante.

II. Hechos No Probados:

1. Que las llamadas realizadas al denunciante y su hermano hayan transgredido los derechos y garantías consagrados en la Ley No. 8968, de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

III. Sobre el Fondo: 1. Sobre el argumento de la denunciada respecto a que el procedimiento es nulo y violación al debido proceso: La denunciada indica en su informe que el presente procedimiento es nulo por cuanto no existe una persona jurídica que se denomine BAC-CREDOMATIC y que no se están



imputando hechos a una persona jurídica determinada. Además señala que existe una violación al debido proceso por cuando no se señala cual es la norma infringida ni la sanción correspondiente, causando claramente indefensión. Sobre el primer punto, valga aclarar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo, en el cual el denunciante debe hacer mención a quien a su entender es la institución que está incurriendo en la falta. Considera esta Agencia que es público y notorio que cuando el denunciado se refiere a BAC-CREDOMATIC, se refiere a la CREDOMATIC DE COSTA RICA, por tratarse de un nombre comercial, y el cual es el utilizado de forma indiferente por sus clientes, razón por lo cual no es de recibo tal alegato de la denunciada. Adicionalmente, debe observarse que el propio denunciante indico como lugar notificar a la denunciada: “Calle 0, Avenidas 3 y 5. San José”, ubicación que coincide con la dirección de las oficinas centrales de CREDOMATIC (ver información pública facilitada por el sitio web www.credomatic.com). Por otra parte, el denunciante indica como petitoria que *“se inicien las actuaciones administrativas correspondientes con el objeto de determinar la existencia de una eventual violación a las disposiciones de la Ley No. 8968 y tomar las medidas que corresponda a derecho”*. Nuevamente se reitera lo dicho en cuanto a que al encontrarnos en un procedimiento administrativo, no es imperativo de ley que se indique de forma clara y precisa cual es la norma infringida ni las sanciones que eventualmente se aplicaría, como si lo es, por ejemplo en un proceso en sede Contencioso Administrativa, o bien, Civil, además de que se logra inferir claramente de los hechos enumerados por el denunciante está ante una proceso de protección de datos personales. Por lo antes dicho, no son de recibos los argumentos de la denunciada. **2- Sobre los hechos denunciados:** Indica el denunciante que recibió llamadas por parte de funcionarios de CREDOMATIC, específicamente desde los números telefónicos 4109-0100, 4109-0200, 4109-0300, al número telefónico 0000-0000, registrado a nombre de su hermano C.G.H. y al 0000-0000 a nombre suyo, ofreciéndole tarjetas de crédito que nunca solicitó.



Además indica que el cuatro de marzo de presente año revisó sus datos crediticios en SUGEF y se enteró que sin su autorización, hubo varios ingresos en fecha veintiocho de enero de dos mil quince por parte de funcionarios de BAC-SAN JOSÉ. Por su parte, la denunciada indica en su informe que al denunciante se le contactó en dos ocasiones en fechas veintiocho de febrero y veinte de marzo de dos mil quince, para ofrecerle una tarjeta de crédito, indica además que los datos de las personas pueden ser obtenidos de diversas formas, ya sea por abordaje directo o por referencias de otros clientes y que el denunciante en algún momento tuvo tarjeta de crédito con ellos y por lo cual aún tenía registrada su información. Ahora bien, como se logra desprender tanto de la prueba aportada por el denunciante como del informe rendido por Credomatic de Costa Rica, las consultas realizadas al CIC de la SUGEF, fueron realizadas por BAC SAN JOSÉ, pues como bien lo señala en su informe, Credomatic de Costa Rica no es una institución financiera regulada por la SUGEF y por lo tanto no tiene acceso a dichos reportes. Nótese, que el denunciante no incoa su denuncia contra la mercantil BAC SAN JOSE. Sobre la prueba solicitada para mejor resolver por parte de PRODHAB, se logra determinar además que Credomatic de Costa Rica posee el consentimiento informado del hermano del denunciante, a nombre de quien se encuentra registrado el número de teléfono fijo 0000-0000, razón por la cual la no se considera que se haya infringido las normas de protección de datos al realizar llamadas a un número de teléfono de un cliente del cual se tiene el consentimiento informado. No obstante lo anterior, resulta menester indicar a Credomatic de Costa Rica, que el consentimiento informado no tiene carácter de irrevocable. de conformidad con el artículo 7, inciso 2, que indica: *“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". 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. Hechos que, sin embargo. No fueron aducidos ni probados en este caso. Por otra parte, no logra demostrar el denunciante que se haya incurrido en una falta por parte de la denunciada en el uso de sus datos personales, pues como bien lo indica éste y así lo confirma la denunciada, solamente se realizaron dos llamadas telefónicas, sin que ello se pueda considerar una extralimitación en el uso de los datos personales que puedan contener en su base de datos. Finalmente y como lo indica la denunciada, ha quedado demostrado para esta Agencia que el número telefónico 0000.0000, es un dato personal de acceso irrestricto, por cuanto es utilizado por el denunciante como número de contacto profesional, según se desprende de los correos aportados por el propio accionante como prueba (ver folio 001). En consecuencia debe rechazarse lo pretendido por el denunciante.

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:



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

Se rechaza la denuncia incoada por E.G.H. contra BAC-CREDOMATIC (CREDOMATIC DE COSTA RICA), en todos sus extremos. 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 inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo.
NOTIFIQUESE. -

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