



**EXPEDIENTE: 014-04-2016-DEN**

**RESOLUCION NO. 04 AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS QUINCE HORAS CINCUENTA Y UN MINUTOS DEL PRIMERO DE JUNIO DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **F.C.C.** contra **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL, DEPARTAMENTO DE PIGNORACIÓN, SE RESUELVE:**

**RESULTANDO:**

1. Que la señora **F.C.C. conocida como F.**, de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL, DEPARTAMENTO DE PIGNORACIÓN**, ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día siete de abril del dos mil dieciséis, en razón que esa entidad bancaria suministro sin su autorización de los datos personales a una empresa encuestadora.
2. Que mediante Resolución N°01 de las diez horas treinta y cinco minutos del catorce de abril del dos mil dieciséis, se admite la denuncia interpuesta, y 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 al **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL, DEPARTAMENTO DE PIGNORACIÓN**, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes.



3. Que mediante escrito presentado ante la Agencia en fecha veintiocho de abril del dos mil dieciséis, y suscrito por el Licenciado G.M.A., en su condición de Apoderado Generalísimo Administrativo del Banco Popular y Desarrollo rindió el informe solicitado e interpuso **INCIDENTE DE NULIDAD DE LA NOTIFICACIÓN** presentado por el contra la resolución No. 1 de las diez horas con veinticuatro treinta y cinco minutos del catorce de abril de dos mil dieciséis
4. Que mediante escrito presentado en fecha 12 de mayo de 2016, la señora F.C.C., adiciono argumentos para sancionar al denunciado.
5. Que por haberse presentado en tiempo y forma, mediante resolución No. 2 de las trece horas cinco minutos del diecisiete de mayo de dos mil dieciséis, la Agencia confirió audiencia en calidad de parte del actual Procedimiento de Protección de Derechos, a la señora **F.C.C.**, sobre el incidente presentado.
6. Que mediante oficio suscrito por la señora F.C.C. presentado el día diecinueve de mayo del dos mil dieciséis ante la Agencia, se apersonó a los autos en el plazo indicado para los efectos procesales señalados.
7. Que mediante resolución No. 3 de las doce horas veinticinco minutos del veintiséis de mayo de dos mil dieciséis, de **AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES**, se declara sin lugar el **INCIDENTE DE NULIDAD DE LA NOTIFICACION**.
8. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.



## CONSIDERANDO

**I- Hechos Probados:** Del examen de los autos, se observa que el Banco denunciado presentó el informe requerido en fecha 28 de abril de 2016, cuando el plazo procesal para efecto vencía el día 21 de abril de 2016. Consecuente, la presentación del informe resulta extemporánea. 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.”*** Asimismo es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: ***En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.*** En consecuencia la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, 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 F.C.C. presentó denuncia en contra del **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL, DEPARTAMENTO DE PIGNORACIÓN**, ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día siete de abril del dos mil dieciséis, en razón que esa entidad bancaria suministro sin su autorización de los



datos personales a una empresa encuestadora. (*Véase folio 1 al 5 del expediente administrativo*).

2.- Que existe un comprobante de Ingresos y Egresos # 00000000 de fecha 3-11-15 en la cual denunciante realizó el depósito de joyas a través del Departamento de Pignoración del Banco Popular, sucursal Amón. (*Véase folio 6 del expediente administrativo*).

3- Que existe un “Consentimiento Informado” suscrito por la señora **F.C.C.** en cual autoriza a la entidad bancaria hacer uso de sus datos personales. (*Véase folio 20 y 21 del expediente administrativo*).

4.-Que la Empresa “Research & Planning” fue contratada a través de la Agencias de Publicidad Publimark, en la cual mantiene un contrato con el Banco Popular y de Desarrollo, para que lleve a cabo entre otras funciones la contratación de investigaciones o estudios de mercado, tal como el estudio denominado “Estudio de Mercado Sobre Pignoración en Costa Rica”. (*Véase folio 22 del expediente administrativo*).

**II.-Hechos No Probados:** Ninguno de importancia para la resolución del presente caso.

**Sobre el Fondo:** **I. Sobre las manifestaciones de la parte denunciante.** Alega la denunciante que realizó el depósito de joyas el día tres de noviembre del dos mil quince a través del Departamento de Pignoración del Banco Popular, Sucursal Amón, el cual se acredita mediante el comprobante de Ingresos y Egresos N°17077569. (*Véase folio 6 del expediente administrativo*). Que los datos personales suministrados por la denunciante al Departamento de Pignoración del Banco Popular fueron suministrados para realizar la transacción referida. Continúa manifestando, que en ese momento no medio ningún otro documento otorgando



su Consentimiento Informado para que sus datos personales se utilizaran en otro trámite. Que el día veintinueve del mes de marzo del año en curso, al ser las tres y diez de la tarde, recibió una llamada telefónica, la cual se trataba de una encuesta para recabar información de los servicios brindados por el Departamento de Pignoración del Banco Popular. La persona encuestadora, no se identifica, ni tampoco indicó la empresa para la que trabajaba, pero al consultarle quien había obtenido los datos personales expresa haberse los suministrados el Banco Popular. Ese mismo día, la denunciante contactó al señor L.D.A., Jefe del Departamento de Pignoración para manifestarle su disconformidad. El Jefe del Departamento por su parte le informa que efectivamente el Banco se encuentra realizando la encuesta relacionada a las casas de empeño y que la misma se realiza al azar y desconoce que pudo haber realizado la llamada telefónica. Por última, la denunciante cuestiona la manera de realizarle la encuesta, con un lenguaje irrespetuoso y desconocido, así como su tramitología. Adicionalmente, mediante escrito presentado el día doce de mayo de dos mil dieciséis, manifiesta: *“Al momento de realizar el trámite de depósito de joyas ante el Departamento de Pignoración del Banco Popular en fecha tres de noviembre del dos mil quince, no se me informó de manera clara y expresa los alcances del documento denominado “Consentimiento Informado”. Además, no se me fue suministrada copia del mismo por lo que desconozco completamente su contenido. Habiendo tenido conocimiento de la existencia del “Consentimiento Informado” firmado por mi persona a través de fotocopia certificada aportada como prueba por parte del Banco Popular, se puede apreciar que dentro del mismo se indica lo siguiente: “AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR COMUNICACIONES. De forma expresa el CLIENTE consiente, para que su información personal sea utilizada para llevar a cabo comunicaciones por medio del sistema de llamada automática por voz, correo electrónico o bien o por medio de Call Center o cualquier otro que tecnológicamente esté o llegare a estar disponible para **finés informativos, promocionales, de cobro, de ventas directa o verificación de datos** (Lo*



*resaltado no es del original)“ La llamada telefónica que recibí el día veintinueve de marzo del año en curso, no tenía relación con ninguno de los fines mencionado anteriormente, sino que era para realizar un encuesta relacionada con la calidad del servicio proporcionado por el Departamento de Pignoración del Banco Popular, es decir, con fines de mercadeo, el cual no se encuentra contemplado dentro de los apartados y mencionado del documento denominado “Consentimiento Informado” que yo firmé. De manera más respetuosa, solicito que el Banco Popular y Desarrollo Comunal aporte fotocopia certificada del contrato realizado entre la Agencia de Publicidad Publimark y la empresa encuestadora “Research & Plannig” para poder determinar los términos mediante los cuales se autorizó la transferencia de los datos personales a la mencionada empresa para los efectos de realizar el estudio denominado “ESTUDIO DE MERCADO SOBRE PIGNORACIÓN EN COSTA RICA. (...).* II. Que una vez visto el elemento tercero de los hechos probados, se observa con especial atención de la copia certificada de consentimiento informado aportado por el Banco, misma que debe analizarse; puesto la misma denunciante mediante oficio escrito presentado del doce mayo del dos mil dieciséis, fecha posterior al contestación extemporánea de la denuncia, hace recuento y se manifiesta de esa prueba; por lo cual este Órgano decisor debe valorar para el dictado de fondo dicho elemento probatorio de la siguiente forma: Sobre estos argumentos esgrimidos por la parte denunciante, la Agencia cuenta con varios aspectos de hecho y derecho que confirman la existencia un contrato de pignoración entre la denunciante y la entidad bancaria de fecha tres de noviembre de 2015 (*Véase folio 6 del expediente administrativo*). Asimismo, de acuerdo a la prueba vertida en el informe suministrado por el Banco Popular, se puede constatar que en esa misma fecha del contrato; la denunciante firmó el consentimiento informado al amparo del Ley N°8968, en el cual se contempla la utilización de los datos personales. De esa manera, se evidencia que la autorización para recibir comunicaciones por el sistema de llamada automática por voz, correo electrónico o bien o por medio de Call Center o cualquier otro que



tecnológicamente esté o llegare a estar disponible para fines informativos, promocionales, de cobro, de venta directa o de verificación de datos. Dicha autorización comprende al “*Conglomerado Banco Popular*”, así como terceros subcontratados. (Véase folio 20 y 21 del expediente administrativo). Que efectivamente, la División de Inteligencia de Mercado se dio la tarea de confeccionar un requerimiento de investigación para la contratación de Estudio de Mercado para Pignoración, para cual se adjudicó al proveedor Resarch & Planning. (Véase folio 22 del expediente administrativo). Por otro lado, y aunque fuera presentado extemporáneamente, debe observarse que en el informe presentado por el Banco, se indica que División remitió al Proveedor la solicitud de conocer que fue lo que ocurrió con la señora F.C.C., al respecto y en lo que nos interesa informaron lo siguiente: *“Por ello, la empresa se refirió indicando que la reclutadora tiene quince años de experiencia en esa labor, manifestando también que ya se había identificado a la señora F.C.C. como una persona que se molestó al ser contactada. A raíz de lo sucedido la empresa reforzó los cuidados con el abordaje inicial.”* Visto lo anterior, se puede confirmar que existió la llamada telefónica a la denunciante para realizar la encuesta. Por lo que no es necesario considera la Agencia, solicitarle al Banco Popular y Desarrollo Comunal aporte fotocopia certificada del contrato realizado entre la Agencia de Publicidad Publimark y la empresa encuestadora “Research & Plannig” para determinar los términos mediante los cuales se autorizó la transferencia de los datos personales a la mencionada empresa puesto que ellos mismos están reconociendo y describiendo la finalidad de la contratación. Una vez analizado los autos y las pruebas, se logra evidenciar de una forma clara, la existencia de un Consentimiento Informado para el uso y el tratamiento de los datos personales de la señora F.C.C. Lo que significa que la entidad bancaria al brindarle el servicio de pignoración a la señora F.C.C., obtuvo de ella su manifestación de voluntad inequívoca para poder realizar el tratamiento de los datos personales. Ahora bien; el tratamiento de los datos personales se realizó acorde a la legalidad, puesto se le informó a la denunciada



los fines con lo cual iba ser perseguidos la recolección de sus datos personales, que resumidas cuentas, es la autorización para recibir comunicaciones de parte banco o un tercero. Asimismo, en expediente administrativo podemos visualizar el Consentimiento Informado, el cual consta por escrito, es decir; en documento físico. (Véase folio 20 y 21 del expediente administrativo). Nótese que el actuar del Banco Popular sigue los parámetros exigidos por Ley N° 8968 y su reglamento, puesto efecto que se entienda que de dichos datos personales fueron suministrados con base al “**Principio de Calidad**” de la información contemplado en el artículo 6 de la Ley N°8968 en cual nos indica lo siguiente:

**“ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información.** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.-Actualidad** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. **2. Veracidad** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas. Si los datos de carácter personal





*registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. **4.-Adecuación al fin** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”*

En este caso en concreto, la transferencia de los datos personales de la señora **F.C.C.** que realizo el Banco Popular a su Proveedor (Empresa “Research & Planning”), fue con la finalidad de efectuar una encuesta o investigación de mercado, la cual se encuentra vinculada y atinente a establecer la satisfacción del servicio brindado por la entidad bancaria, hecho que como se comprobó en autos, ya había sido advertido e informado; aún más la propia denunciante lo había autorizado. Por su parte, el Consentimiento Informado, establecido en el artículo 5 de la Ley N°8968 estipula 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. (...).*

De conformidad con la normativa anteriormente señalada y la prueba documental portada en el expediente administrativo, puede afirmarse que el Banco se percató de reunir varios de los requisitos legalmente exigibles para el Consentimiento Informado, cumpliéndose a cabalidad con lo dispuesto del articulado 5 y así como el párrafo del punto 2 del citado artículo. Por lo que la pretensión de la denunciante



en aplicar las sanciones establecidas por la Ley N°8968 al Banco Popular y De Desarrollo Comunal, Departamento Pignoraciones, debe ser rechazada.

Ahora bien, en cuanto a la pretensión que los datos personales otorgados por esa entidad bancaria sean utilizados únicamente y exclusivamente para efectos de la transacción bancaria que realice, de manera que sean transferidos a ninguna otra entidad. Si bien; cabe la posibilidad de modificar el Consentimiento Informado, el artículo 14 de la Ley N°8968 contempla 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.*

Que la argumentación de la denunciante se ampara en el 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. No obstante, 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 al Banco Popular y de Desarrollo Comunal a mantener una relación contractual con el denunciante, dado que escapa de la competencia jurisdiccional de la Agencia. Por lo que 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 también en este extremo lo pretendido por la denunciante.

**POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 5, 6,14 de la Ley N° 8968, y los artículos 69, 71 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

**1-** Se rechaza la denuncia incoada por la señora **F.C.C.** contra **BANCO POPULAR Y DESARROLLO COMUNAL, DEPARTAMENTO DE PIGNORACIÓN**, y se ordena el archivo de las presentes diligencias.

**2-** De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de 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**