



EXPEDIENTE: 002-01-2016-DEN

RESOLUCION NO. 06- AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS VEINTISEIS MINUTOS DEL CATORCE DE MARZO DE DOS MIL DIECISÉIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por J.I.Z.M.D.O. contra BANCO CITI DE COSTA RICA (BANK OF NOVA SCOTIA).

RESULTANDO:

1- Que el señor J.I.Z.M.D.O. presentó denuncia en contra de BANCO CITI DE COSTA RICA (ahora THE BANK OF NOVA SCOTIA COSTA RICA, y en adelante EL BANCO) el día seis de enero de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“1- Que se me entregue toda la información que a nombre mío tenga el banco Citi en sus bases de datos.2- Se proceda a eliminar toda la información de las bases de datos de Banco Citi permanentemente. 3- Se prohíba la transferencia de mis datos personales a burós de crédito no autorizados, por parte del banco. 4- Se le solicite respuesta al Banco Citi expresamente sobre porque, de acuerdo a lo indicado por el señor A.M., mi tarjeta de crédito fue cerrada al Banco no poder brindar un servicio de tarjeta sin transferir datos personales a burós de crédito de terceros sin que cuenten con la seguridad necesaria. 5- Que la Prodhav realice una investigación de oficio sobre el manejo de los datos personales en el Banco Citi y sobre la transferencia de datos personales a burós de crédito.*

2- Que mediante Resolución No. 02 de las once horas veinte minutos del veinte de enero de dos mil quince, esta agencia resolvió: *“En la forma expuesta por el señor*



*J.I.Z.M.D.O. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a **BANCO CITI DE COSTA RICA** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. **NOTIFIQUESE.**”*

3- Que mediante resolución de las catorce horas veinte minutos del tres de febrero de dos mil dieciséis, esta Agencia resolvió: “Aporte el denunciado, como prueba para mejor resolver, y dentro del plazo de 10 días hábiles, informe en que se detalle todos aquellos datos personales del denunciante que se mantengan en sus bases de datos. **NOTIFIQUESE**”.

4- Que el Banco rindió el informe solicitado, cumpliendo con lo prevenido en tiempo y forma.

CONSIDERANDO

I- **Hechos Probados:** De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que el señor J.I.Z.M.D.O. presentó denuncia en contra de BANCO CITI DE COSTA RICA (ahora THE BANK OF NOVA SCOTIA COSTA RICA) el día seis de enero de dos mil dieciséis, cuya pretensión es “1- Que se me entregue toda la información que a nombre mío tenga el banco Citi en sus bases de datos.2- Se proceda a eliminar toda la información de las bases de datos de Banco Citi



permanentemente. 3- Se prohíba la transferencia de mis datos personales a burós de crédito no autorizados, por parte del banco. 4- Se le solicite respuesta al Banco Citi expresamente sobre porque, de acuerdo a lo indicado por el señor A.M., mi tarjeta de crédito fue cerrada al Banco no poder brindar un servicio de tarjeta sin transferir datos personales a burós de crédito de terceros sin que cuenten con la seguridad necesaria. 5- Que la Prodhav realice una investigación de oficio sobre el manejo de los datos personales en el Banco Citi y sobre la transferencia de datos personales a burós de crédito. (ver folio 01 al 02).

2- Que el denunciante presentó ante el Banco, en fecha 11 de diciembre de dos mil quince, solicitud para que EL BANCO indicando *“cliente desea saber toda la información personal sobre él, como y donde se ha obtenido, donde se encuentra la base de datos y quien la administra”*. (ver folio 03).

3- Que el Banco no dio respuesta a la gestión presentada por el denunciante supra citado.

4- Que el Banco mantiene en su base de datos, registro de los datos personales del denunciante.

5- Que el denunciante no es cliente del Banco denunciado.

II. Hechos no probados: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, no se encuentra ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

III. Sobre el Fondo: 1- Indica el denunciante que el día 11 de enero de 2015 se presentó a las oficinas del Banco, y solicitó acceso a su información personal de acuerdo con lo



indicado en la Ley 8968 y su Reglamento, así como dónde y cómo se ha obtenido esa información, quien administra esa base de datos y donde se encuentra la misma y que es su intención conocer dicha información en vista de que a pesar de que el Banco de forma unilateral decidió cerrar su tarjeta de crédito, siguen enviándole correos electrónicos. Por su parte el Banco en el informe rendido señala que los datos que mantiene en su base fueron suministrados de forma voluntaria cuando solicitó la tarjeta de crédito y que los mismos se encuentran guardados en el Departamento de Registro perteneciente al Banco, y que dicha información no se comparte con terceros. La Agencia por su parte, mediante resolución de las catorce horas veinte minutos del tres de febrero de dos mil dieciséis, solicitó al Banco denunciado que indicara los datos personales del denunciante que se encuentran en su base de datos. Dicha prevención fue cumplida mediante oficio presentado en fecha 15 de febrero de 2015, e indica que los datos personales del denunciante con que cuenta el banco fueron los proporcionados personalmente por el señor J.I.Z.M.D.O. en la apertura del producto, son los siguientes: Nombre, apellidos, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, cédula de identidad, estado civil, Nombre del patrono, números de teléfonos, incluido el celular, dirección electrónica, apartado, dirección exacta del domicilio, profesión, lugar de trabajo, ingreso mensual. Además el Banco señala que en atención a lo indicado en la Ley 8204, que es la LEY SOBRE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, ACTIVIDADES CONEXAS, LEGITIMACIÓN DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, artículo 11 inciso d) y e), es obligación del Banco mantener durante la vigencia de una operación y al menos por cinco años a partir de la fecha en que finalice la transacción, registros de información, documentación, registro de identidad, archivos de cuentas, correspondencia comercial y operaciones comerciales que permitan reconstruir o concluir la transacción. La ley No. 8968 de Protección a la persona frente al tratamiento de sus datos personales, señala en su artículo 5, inciso 2: **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. **(El resaltado es nuestro).** Sin embargo, ese derecho de autodeterminación, no es irrestricto, y encuentra sus excepciones en la misma ley precitada: “**ARTÍCULO 8.- Excepciones a la autodeterminación informativa del ciudadano:** Los principios, los derechos y las garantías aquí establecidos podrán ser limitados de manera justa, razonable y acorde con el principio de transparencia administrativa, cuando se persigan los siguientes fines: **a)** La seguridad del Estado. **b)** La seguridad y el ejercicio de la autoridad pública. **c)** La prevención, persecución, investigación, detención y represión de las infracciones penales, o de las infracciones de la deontología en las profesiones. **d)** El funcionamiento de bases de datos que se utilicen con fines estadísticos, históricos o de investigación científica, cuando no exista riesgo de que las personas sean identificadas. **e)** La adecuada prestación de servicios públicos. **f)** La eficaz actividad ordinaria de la Administración, por parte de las autoridades oficiales”. Por otra parte se tiene que la Ley 8402, LEY SOBRE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, ACTIVIDADES CONEXAS, LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, establece en su artículo 11, y de previa cita, la obligación de las instituciones financieras de guardar los registros de sus clientes por al menos 5 años posteriores a la fecha de finalización de la transacción; normativa que calza dentro del presupuesto señalado en el artículo 8 antes citado, particularmente el inciso **c)** La prevención, persecución, investigación, detención y represión de las infracciones penales, o de las infracciones de la deontología en las profesiones. En este caso, se entiende el concepto de “transacción” como la relación banco-cliente, y que para los efectos, debe de contarse a partir de la fecha en que finalizó la relación comercial entre el Banco y el señor J.I.Z.M.D.O. Según lo indicado



por el Banco, dicho plazo empezaría a correr a partir del día 20 de enero de 2016, fecha en que el denunciando canceló la deuda que mantenía con el Banco en razón de la utilización de su tarjeta de crédito; hecho que se tiene por acreditado por esta Agencia, de conformidad con el Reglamento a la Ley No. 8968: “**Artículo 67. Traslado de cargos.** *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”. **(El resultado es nuestro)**. En virtud de lo anterior, en este punto debe declararse sin lugar la denuncia, por cuanto el Banco se ve compelido por mandato legal a mantener la información del señor J.I.Z.M.D.O. al menos hasta el 20 de enero de 2021, y en el entendido que el archivo de esa información se mantendrá por ese lapso de tiempo para los estrictos fines de la ley que ordena ese plazo en cuestión. Esto por cuanto, de lo contrario, se podría incurrir en una falta al Principio de Calidad de la Información en su modalidad de Adecuación al Fin, si se desvía la finalidad de la reserva de esa información por el periodo de tiempo, por un específico sentido de la ley. Con respecto a la solicitud del denunciante para que esta Agencia pida explicaciones sobre las razones que tuvo el Banco para cerrar su tarjeta de crédito, cabe mencionar que ya con anterioridad el señor J.I.Z.M.D.O. presentó denuncia contra este mismo Banco y con pretensiones similares, denuncia que se tramitó bajo el número de expediente 029-04-2015-DEN. En aquel momento esta Agencia resolvió de la siguiente manera: “(...) *Ahora bien, en cuanto a la pretensión del señor J.I.Z.M.D.O., 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 (...). **Resolución No. 03, de las ocho horas cinco minutos del ocho de julio del dos mil quince. Expediente No. 029-04-2015-DEN.** El argumento de la Agencia debe mantenerse incólume también en lo que respecta a la competencia de la cual carece la PRODHAB para pedir se rindan las explicaciones pretendidas por el denunciante, precisamente a razón de la misma justificación que ordena la ausencia de competencia de la forma en que sostiene la resolución traída a colación. También en aquella ocasión solicitó que se prohibiera la transferencia de sus datos a burós de crédito, misma que fue resuelta por esta Agencia cuando dijo: “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”. Revisado el expediente de cita, tanto en la resolución No. 03 de las ocho horas con cinco minutos del ocho de julio de dos mil quince (folios 33 a 41), como en la resolución No. 04 de las ocho horas del dieciséis de julio de dos mil quince (folios 47 y 48), se tiene que efectivamente el Banco cumplió con lo ordenado, y por lo tanto se tiene por satisfechas ambas pretensiones del denunciante. Por otra parte, solicita el denunciante que la PRODHAB realice de oficio una investigación sobre el manejo de datos personales en el Banco Citi y sobre la transferencia de datos personales a burós de crédito, debe aclararse que, en caso de que la Agencia determine que existen elementos que hagan al menos sospechar que existen bases de datos actuando en contravención con las normas y principios de la ley*



No. 8968, en el momento que corresponda procederá a iniciar, de oficio, las actuaciones que considere pertinentes; no obstante lo anterior, si el denunciante tiene conocimiento de alguna situación que pudiera constituir un tratamiento ilegítimo de los Datos Personales, tiene la potestad legal de hacer llegar a la Agencia las denuncias que considere procedentes. En consecuencia, dadas las citas de hecho y de derecho, lo procedente es declarar con lugar la denuncia en cuanto a la pretensión de la entrega de los datos, mismos que ya constan en el presente expediente, en las demás pretensiones lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada. **2-** Mediante escrito presentado a esta Agencia en fecha once de marzo de los corrientes, el denunciante realiza una serie de manifestaciones, entre ellas solicita en los puntos 1 y 3 que: *“Solicito a la Prodhab que ordene al representante del Banco o quien actúe como representante del mismo (y viendo el uso de declaraciones juradas como instrumento probatorio en este proceso) declarar bajo la fe de juramento que dicha institución no obtiene datos personales de ninguna base de datos ajena al Banco, y que en caso contrario, indique cuales son estas bases de datos y a quien pertenecen, así como si las mismas inscritas ante Prodhab” y “solicito entonces a la Prodhab que se ordene a los responsables del Banco Citibank a que emitan declaración jurada (véase punto primero) en donde se indique si mis datos personales han sido o no transferidos a bases de datos ajenas al Citibank de Costa Rica S.A., si se han transferido fuera del país, a cuales bases de datos se han transferido, el fin de las transferencias y datos transferidos”,* respectivamente. Téngase en cuenta que el momento procesal oportuno para hacer el planteamiento de la petitoria, es con la presentación de la denuncia, y en caso de requerir una ampliación de la misma, podrá hacerse hasta antes de haya habido contestación, de conformidad con lo indicado en el Reglamento a la Ley No. 8968, **Artículo 60. Requisitos de la denuncia. h) Pretensión que formule;**” y el Código Procesal Civil (de aplicación supletoria) **“Artículo 313.- Oportunidad. La demanda y la reconvencción podrán ampliarse por una sola vez en cuanto a la pretensión formulada, pero deberá hacerse, necesariamente, antes de que haya habido contestación. En la resolución en la que se tenga por hecha la ampliación se hará de nuevo el**



emplazamiento. Después de la contestación o de la réplica, y hasta antes de que se dicte sentencia en primera instancia, la demanda y la reconvención también podrán ampliarse, pero únicamente en cuanto a los hechos, cuando ocurriere alguno de influencia notoria en la decisión, o hubiere llegado a conocimiento de la parte alguno anterior de la importancia dicha, y del cual asegurare no haber tenido antes conocimiento (...). Así las cosas, no son de recibo las pretensiones indicadas en el escrito de marras, toda vez que según se desprende de dicho documento, tales pretensiones no se relacionan con las indicadas en el escrito de la denuncia, y más bien son pretensiones nuevas, con lo cual y con base en las normas supra transcritas, deben de rechazarse en vista de que la etapa procesal para tal actuación ya se encuentra precluida. Por otra parte, en el punto 5, indica el denunciante que *“en ningún momento el suscrito ha solicitado que se eliminen los datos personales”*, y como puede observarse en el escrito de la denuncia, se indica como pretensión: *“2- Se proceda a eliminar toda mi información de las bases de datos del Banco Citi permanentemente”*. En cuanto a las demás manifestaciones, se toma nota de las mismas, sin que pueda esta Agencia referirse a las mismas, pues como ya se dijo, se entienden las mismas como pretensiones nuevas que ya no pueden ser atendidas para la resolución de la presente denuncia.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6, 7, y 27 de la Ley N° 8968, y los artículos 13, 14, y 20, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta, en cuanto a la pretensión de la entrega de los datos, mismos que ya constan en el presente expediente. En las demás pretensiones lo procedente es declarar sin lugar la denuncia incoada. De conformidad con la Ley No. 8968 y su Reglamento, contra el



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

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 de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB