



EXPEDIENTE: 036-07-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 05- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS CATORCE HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL VEINTITRES DE AGOSTO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por O.C.J.V. contra BAC-SAN JOSÉ, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO

1- Que la señora O.C.J.V. presentó denuncia en contra de BAC-SAN JOSÉ doce de julio dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“1- Limpiar la mancha crediticia que existe en contra de mi nombre. 2- que ningún miembro de mi familia sea acosado por ninguna de esas empresas de la manera en que reiteradas veces pasó. 3- que se me justifique la razón y el origen de la supuesta deuda”*.

2- Que mediante Resolución No. 01 de las catorce horas con treinta minutos del ocho de julio de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora O.C.J.V., 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 **BAC SAN JOSÉ**, 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. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: Alajuela, San Carlos, Ciudad Quesada, Centro Comercial*



Platino, del parqueo público de la Catedral Católica, 125 metros este.
NOTIFIQUESE.

3- Que BAC SAN JOSÉ presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

4- Que mediante resolución No. 4 de las catorce horas con treinta minutos del dieciséis de agosto de dos mil dieciséis, 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 ordena de oficio a **BAC-SAN JOSE**, prueba para mejor resolver: Dentro de un plazo de **CINCO DIAS**, proceda la parte denunciada a aportar documento legalmente idóneo en que justifique la razón y origen de la presunta deuda de la denunciante. **NOTIFIQUESE.**”*

5- Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO

I. Hechos Probados: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que la señora O.C.J.V. presentó denuncia en contra de BAC-SAN JOSÉ doce de julio dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“1- Limpiar la mancha crediticia que existe en contra de mi nombre. 2- que ningún miembro de mi familia sea acosado por ninguna de esas empresas de la manera en que reiteradas veces pasó. 3- que se me justifique la razón y el origen de la supuesta deuda”*. (Ver folios 01 al 06).



2. Que la denunciante solicitó al Banco denunciado que se le entregara *“el o los documentos que demuestran la deuda que pretende cobrar el bufete IT COLLECTION por un monto de noventa y ocho mil colones (...)”* en fecha 7 de junio de dos mil dieciséis. (ver folio 10).

3. Que, en el CENTRO INFOTMACIÓN CREDITICIA CIC, aparece un reporte del BAC-SAN JOSÉ, con número de operación 000000000000000000, indicando un atraso de 114 días, con fecha de último reporte 02-2016. (Ver folio 13).

4. Que en el reporte de “datos del cliente” aportado por el denunciado, se hace referencia a datos de cuenta “activa 00000000000000000000”. (ver folio 25)

II-Hechos No Probados: De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que la entidad denunciada tenga un documento de respaldo para probar que existe una deuda pendiente de pago por parte de la denunciante.

III-Sobre el Fondo: Por medio del presente procedimiento de protección de datos, solicita la denunciante que el BAC-San José *“limpie la mancha negativa a nivel crediticio que existe en su nombre”* además de que sus familiares no sean acosados por empresas que realicen gestión de cobro, y que se le justifique la razón y origen de la supuesta deuda. Indica que tanto ella como su núcleo familiar (padres, hijo, cónyuge) han recibido mensajes del bufete IT Collection en que gestionan el cobro de una presunta deuda con el BAC-San José, y que ante la solicitud de un crédito en una institución financiera se entera que su record crediticio está “manchado”. Acude al BAC- San José donde le indican que tiene un contrato de uso de tarjeta de crédito “compre fácil”, y que la misma era para uso exclusivo en el extinto “Jumbo Supermercado”. Aduce la denunciante que, si bien existe tal contrato, eso no implica



que exista una deuda, y que por lo tanto solicita que se demuestre el origen de tal deuda. Por su parte el banco denunciado señala que no pueden proceder con la modificación del reporte al CIC de la señora O.C.J.V., toda vez que aún no transcurren los cuatro años que para tales efectos señala la normativa de SUGEF. Además, alegan que la actuación del BAC- San José no representa una vulneración a la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, pues no se ha vulnerado el derecho de autodeterminación informativa, ya que las acciones del Banco fueron realizadas en el marco de las condiciones crediticias pactadas, y que también dentro de las directrices de la SUGEF. La Agencia solicitó, de oficio, como prueba para mejor resolver, al Banco denunciado *“aportar documento legalmente idóneo en que justifique la razón y origen de la presunta deuda de la denunciante”*; a lo que el banco responde que no cuenta con dicha información, toda vez que la deuda fue vendida a la firma de abogados IT Collection, y que, en todo caso, podría ser éste último quien podría aportar la información requerida. De la prueba documental aportada, así como de las manifestaciones hechas por el banco denunciado, se logra desprender que quien hace el reporte al CIC es BAC-San José, incluso se nota que el mismo número de operación que registra el banco es el que aparece en el CIC. Ante este hecho, no queda duda entonces que el Banco ha actuado en contravención a la Ley de Protección de Datos, pues señala que la supuesta deuda de la denunciante fue cedida a un tercero, pero realiza el reporte al CIC, aunado a que además no logra probar la relación jurídica comercial entre el Banco y la denunciante, que sustente legalmente tal actuación. Lo anterior, de conformidad con el principio de calidad de la información, contenida en la Ley No. 8968, *“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 obligada 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.” Así las cosas, se logra determinar que los datos reportados al CIC no cumplen con el principio de calidad de la información, pues no son veraces, actuales, pues en el momento en que el BAC- San José trasladó a un tercero la presunta deuda, no debió hacer más reportes al CIC. Con dicha conducta, no queda duda que se ha incurrido en una falta gravísima, conforme al artículo 31 inciso d): “ARTÍCULO 31.- Faltas gravísimas.



Serán consideradas faltas gravísimas, para los efectos de esta ley: (...) d) Proporcionar a un tercero información falsa o distinta contenida en un archivo de datos, con conocimiento de ello.” Por las razones indicadas, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta en contra de BAC- San José, y consecuentemente ordenar la rectificación del dato de comportamiento crediticio desde el momento en que la presunta deuda fue trasladada a un tercero, siendo que según lo ha reconocido la propia denunciada, carece ya de legitimación alguna para reportar la condición de la supuesta deuda, lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa 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 que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de DIEZ SALARIOS BASE, equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00), los deberá 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. Además, procede la imposición de la multa correspondiente a la falta cometida. Según lo indicado en el artículo 28 inicio c) de la ley citada, la sanción para las faltas gravísimas será de una multa de quince a treinta salarios base del cargo de auxiliar judicial I, según la Ley de Presupuesto de la República, y la suspensión para el funcionamiento del fichero de uno a seis meses. Haciendo una ponderación de los efectos de la norma, se prevé tanto la imposición de una sanción económica, como el cierre de la base de datos hasta por un plazo de 6 meses. Atendiendo a que, en caso de ordenar el cierre o la suspensión de la base de datos, se podría provocar un daño totalmente desproporcional a terceros que no se relacionan con el presente asunto y con la falta cometida por la denunciada. Por lo anterior, lo correspondiente y proporcionalmente procedente es únicamente aplicar la sanción económica, no así la suspensión del fichero. Así las cosas, se impone a BAC SAN JOSÉ, una multa de VEINTE SALARIOS BASE, lo



que representa a la fecha un monto de NUEVE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL COLONES CON 00/100 (¢ 9.276.000,00), los cuales deberán ser depositados 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.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 5, 9, 28 y 31 de la Ley N° 8968, y los artículos 2, 4, 5, 6 siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:

- 1-** Se declara con lugar la denuncia presentada por la señora O.C.J.V.

- 2-** Se impone a BAC- SAN JOSÉ la sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 inciso c) de la Ley N°8968, de VEINTE SALARIOS BASE del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República, lo que representa a la fecha un monto de NUEVE MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL COLONES CON 00/100 (¢ 9.276.000,00),

- 3-** Se ordena a BAC-SAN JOSÉ la rectificación de la información del dato de comportamiento crediticio enviado al CIC, desde la fecha en que la presunta deuda de la denunciante fuera cedida a un tercero. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa 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 que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de DIEZ SALARIOS BASE, equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00), los deberá



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

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.

Contra la resuelto cabrán los recursos de Revocatoria y Apelación, mismos que deberán ser interpuesto dentro del término de TRES DÍAS HÁBILES, contados a partir de la notificación del presente acto. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. Mauricio José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB