



EXPEDIENTE No. 024-06-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 05- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DOCE HORAS VEINTISIETE MINUTOS DEL VEINTIOCHO DE JULIO DE DOS MIL DIECISEÍS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por D.J.Q.O. contra BANCO PROMERICA, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1- Que el señor D.J.Q.O. presentó denuncia en contra de BANCO PROMERICA el día primero de junio de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“(…) que Banco Promerica haga valer mi derecho de rectificación de datos que tengo como ciudadano. Que no realice ninguna llamada o notificación a números no autorizados. Que sea sancionado por incumplimiento a la ley 8968 de Protección de datos, (Monetaria, legal o como proceda).*

2- Que mediante Resolución No. 02 de las trece horas del veinticinco de abril dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por el señor D.J.Q.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 Promerica** 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 **Banco Promerica** presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

4- 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 el señor D.J.Q.O. presentó denuncia en contra de BANCO PROMERICA el día primero de junio de dos mil dieciséis, cuya pretensión es “(...) *que Banco Promerica haga valer mi derecho de rectificación de datos que tengo como ciudadano. Que no realice ninguna llamada o notificación a números no autorizados. Que sea sancionado por incumplimiento a la ley 8968 de Protección de datos, (Monetaria, legal o como proceda).* (Ver denuncia a folios 01 al 04).

2. Que el denunciante ejerció su derecho de rectificación de datos ante la entidad denunciada, misma que fue tramitada por ésta. (Ver denuncia folio 02 y 08).



3. Que el denunciante mantuvo una relación comercial con el banco denunciado, en virtud de un contrato de Emisión y Uso de Tarjeta de Crédito. (Ver informe del Banco, folio 26).

4. Que el banco denunciado trasladó la deuda del denunciante a la empresa Gestoradora de Créditos de SJ, S.A. (Ver informe del Banco, folio 26).

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

1. Que desde el momento en que el banco trasladó la cuenta a un tercero, éste haya realizado gestión de cobro al denunciante o a terceros

III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante pretende ejercer su derecho de rectificación de datos, y que sea contactado solamente a su número celular, o por medio de correo electrónico, y no a través de números no autorizados. Señala en su escrito de denuncia, que, si bien el banco denunciado le indicó que ya se había tramitado su solicitud de actualización de datos y eliminación de números telefónicos, posteriormente le llamaron al número de domicilio 0000-0000, el cual no estaba dentro de los números autorizados. Por su parte la entidad denunciada indica que *“El señor D.J.Q.O. fue cliente en virtud de la suscripción de un contrato de emisión y uso de Tarjeta de Crédito, sin embargo, la operación de crédito correspondiente ya no se encuentra bajo la administración de mi representada, ya que la misma fue traspasada a la empresa denominada Gestoradora de Crédito de SJ, S.A. desde el mes de junio del año dos mil dieciséis. En atención de lo anterior, me permito indicar que desde el mes de junio del año dos mil dieciséis mi Representada no tiene vínculo o relación con el referido señor, quien en todo caso me permito indicar tenía en ese momento obligaciones en estado de mora con el Banco”*. Además, el banco cuestiona la



prueba presentada por el denunciante (disco compacto con grabaciones de dos llamadas telefónicas), toda vez que se trata de dos llamadas, una que sale y otra que ingresa al banco, sin que se pueda corroborar que día, a qué hora o a qué número de teléfono fueron realizadas. Sobre el informe rendido por el banco, valga señalar que, de conformidad con lo señalado en el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968, éste se tiene como rendido bajo la fe de juramento: **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 resaltado no es del original).* Así las cosas, y no habiendo prueba en contrario, esta Agencia debe por ciertas las manifestaciones realizadas por el denunciado, referidas a que la deuda fue trasladada a un tercero y por lo tanto ya no existe un vínculo comercial o de cualquier otro tipo con el denunciante, razón por la cual es criterio de esta Agencia que estamos ante una falta de interés actual, y una falta de legitimación pasiva. El primer supuesto, se debe a que no se ha logrado demostrar que después de que la deuda fue traspasada a un tercero, se haya dado alguna especie de gestión de cobro por parte del banco denunciado, y el segundo, en cuanto que ya no es el banco quien tiene a su cargo la deuda, y no existe relación comercial o de otra índole entre ambas partes, por lo cual el banco carece de esa legitimación pasiva, que le permita ser parte en el presente procedimiento de protección de datos. Esto aunado a que el banco aporta como prueba el formulario denominado “*Conozca a su cliente*” y en el cual se observa que se tiene como medios de contacto, dos números celulares y el correo electrónico indicado por el denunciante, y no se observan números telefónicos de terceros. A todo lo anterior, es menester agregar que, de conformidad con Ley 8204, que es la LEY SOBRE ESTUPEFACIENTES, SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS, DROGAS DE USO NO AUTORIZADO, ACTIVIDADES CONEXAS, LEGITIMACIÓN DE



CAPITALES 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, por lo cual, aun en el supuesto de que efectivamente ya no exista una relación comercial entre el denunciante y el banco, este último tiene la facultad de mantener la información de su ex cliente, según la norma citada. Por lo anterior, y de conformidad con las citas de hecho y de derecho supra indicadas, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia en todos sus extremos.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 14, 26, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

Se declara sin lugar la presente denuncia. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

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