



EXPEDIENTE: 018-05-2016-DEN

RESOLUCION NO. 05, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DIEZ HORAS DEL VEINTIDOS DE JULIO DEL DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, Procedimiento de Protección de Derechos, formulado por M.E.M.A. contra BANCO BAC SAN JOSÉ S.A, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que la señora M.E.M.A., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BANCO BAC SAN JOSÉ S.A, ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día cuatro de mayo del dos mil dieciséis, puesto una ex colaboradora de esa entidad bancaria relevo y utilizo los datos personales de la denunciante contenidos entro la base de datos del Banco, con fines distintos a los cuales estaba autorizada para su tratamiento.
2. Que mediante Resolución N°01 de las nueve horas treinta minutos del catorce de marzo del dos mil dieciséis, se admite la denuncia interpuesta, y 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 al BANCO BAC SAN JOSÉ S.A a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.



3. Que mediante documento del veinticuatro de mayo del dos mil dieciséis, suscrito por el señor G.H.R. en su condición de representante del BANCO BAC SAN JOSÉ S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con la contestación del traslado de cargos.
4. Que mediante Resolución N°02 de las ocho horas cinco minutos del diez de junio del dos mil dieciséis, se prorroga el plazo para el dictado del acto final.
5. Que mediante Resolución N°03 de las nueve horas cuarenta y cinco minutos del diez de junio del dos mil dieciséis, se ordena a la parte denunciada proceda aportar prueba para mejor resolver.
6. Que mediante oficio de fecha diecisiete de junio del dos mil dieciséis, suscrito por el señor G.H.R., representante de la denunciada interpone Recurso de Revocatoria y Apelación en Subsidio con Nulidad Concomitante contra la resolución N°03.
7. Que mediante oficio de fecha veintiocho de junio del dos mil dieciséis, suscrito por el señor M.M.S., en su condición de apoderado especial judicial de la parte denunciada, aporta los documentos solicitados en la resolución N°03, anteriormente descrita.
8. Que mediante Resolución N°04 de las ocho horas cinco minutos del veintiocho de junio del dos mil dieciséis, resolvió, Por tanto: *“Se declara parcialmente sin lugar Recurso de Revocatoria con Apelación en Subsidio con Nulidad Concomitante, en cuanto al corrección de error material en la resolución recurrida. En todo lo demás se rechazan los recursos interpuestos, por extemporáneos, impertinentes y carentes de un correcto cauce procesal. NOTIFIQUESE.”*



9. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente resolución administrativa.

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 probados los siguientes hechos:
 1. Que la señora M.E.M.A., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BANCO BAC SAN JOSÉ S.A (*Ver denuncia, visible de folio 01 al 9 del expediente administrativo*).
 2. Que el día veintitrés de diciembre del dos mil quince a las 5:41 pm la señora N.M.R.C., en su condición de Oficial de Atención Telefónica en el Centro de Contacto y Retención BAC, utilizó el usuario xxxxxxxxx y consultó en el Sistema Siebel, los datos personales de la señora M.E.M.A. (*Ver prueba presentada, folio 16 y 21 del expediente administrativo*).
 3. Que el día veintinueve de enero del dos mil dieciséis, la señora N.M.R.C., fue entrevistada por los encargos de la investigación interna promovida por la denunciada, el día 8 de enero de dos mil dieciséis, y en esa oportunidad, admitió haber realizado la consulta de los datos personales de la señora M.E.M.A. en los términos que el Sistema Siebel lo evidenció. (*Ver prueba presentada, visible al folio 16, 22 y 24 del expediente administrativo*).



1. Que en diciembre del dos mil cinco, la denunciante empezó a recibir llamadas de un número celular de la señora N.M.R.C. cédula de identidad 0-0000-0000, exfuncionaria del BANCO BAC SAN JOSÉ.
2. Que la señora M.E.M.A. haya recibido amenazas verbales o mensajes de texto a su celular por parte del compañero sentimental de la ex colaboradora del BANCO BAC SAN JOSÉ.

III. ASPECTO PREVIO. Prueba para mejor resolver. Antes de realizar el análisis de fondo, es menester resolver la pretensión planteada por el denunciante mediante oficio de fecha veintisiete de junio del dos mil dieciséis, y presentada ante la Agencia el treinta de junio del presente año, en la cual solicita prueba para mejor resolver. Expresamente la denunciante pretende lo siguiente: *“En Resumen; solicito la BAC San José Sociedad Anónima, (o cualquier otra razón social relacionada con esta institución para la cual haya trabajado la funcionaria) comprobante escrito y firmado por la ex funcionaria N.M.R.C. donde se le haya dado por enterada de los protocolos y en específico el que ella quebranto, lo que le proporcione su despido.”* Debemos resaltar en primer término, para que proceda la admisibilidad de los elementos probatorios, los mismos deben tener algún potencial para contribuir a la fijación del cuadro fáctico en puntos medulares sobre el caso. Asimismo, cabe indicar que el Órgano decisor; cuenta con las facultades para valorar y eventualmente rechazar las solicitudes de prueba. En este caso, la Agencia considera no es necesario requerir la prueba solicitada por la denunciante, puesto es claro y consta dentro del expediente administrativo, que la señora N.M.R.C. en su condición Oficial de Atención Telefónica en el Centro de Contacto y Retención BAC, tenía acceso a la base de datos, y como se mencionó y se demostró en el procedimiento disciplinario interno llevado al efecto por parte del Banco, se produjo la utilización de un uso distinto de los datos personales a la cual se encontraba autorizada, concluyendo de esa manera que se violentó el secreto



bancario que protege a sus clientes, además de la pérdida de confianza de la empresa a la ex servidora. (Ver folios 19 al 25 del expediente administrativo). Por otra parte, dicha solicitud debió presentarse en el momento procesal oportuno y no cuando los autos se encuentran listos para la resolución final. Por lo anterior, se rechaza la solicitud de la prueba para mejor resolver.

IV. SOBRE FONDO. 1. Sobre las manifestaciones de la parte denunciante.

Alega la denunciante lo siguiente:

“En diciembre 2015 empecé a recibir llamadas de un celular de una ex funcionaria del BAC San José y/o BAC Credomatic, N.M.R.C. cédula 0-0000-0000 (tengo pruebas)”.

“(…) Esta funcionaria aparte de llamarme en 4 ocasiones desde su número celular personal, (…)”.

“(…) Este evento se agrava cuando el 1 o el 2 de febrero el compañero sentimental de la exfuncionaria del Bac N.M.R.C., me llama amenazarme verbalmente por el despido de la misma. Amenaza con maltrato físico en caso de encontrarme en cualquier lugar público, ponerme una bomba Molotov en mi casa y escupirme la cara. Luego, el compañero sentimental de N.M.R.C. me escribe un mensaje “si la veo donde mi mama o donde sea va a tener un broncón hija de puta. Sépalo que desde ahora en adelante sos mi enemiga y me la vas a pagar”. El acoso por tal despido continua durante dos meses más durante cada conversación sostenida con el fin de coordinar temas de paternidad donde sale a flote tal evento. Además, se amenaza de que N.R.C. puede proceder a denunciarme por acoso, hecho que me parece totalmente absurdo habiendo sido yo la acosada y mi privacidad violentada y además amenazada (…)”.

“(…) Acoso y amenaza física contra mi persona y mi residencia y todas las personas que habitamos en ella incluyendo una menor de menos de



1 año de edad, por parte del compañero sentimental de N.M.R.C. Con el agravio de que esta persona posee un arma de fuego y tiene antecedentes delincuenciales (...).”

Vistos cada uno de las manifestaciones de la denunciante sobre las llamadas, abusos y amenazas contra su persona y familiares; podemos afirmar que no consta en el expediente administrativo prueba idónea alguna que sustente los hechos narrados por la denunciante.

En relación a la carga de la prueba el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, en sentencia de las quince horas del día diecisiete de enero del dos mil catorce señaló:

*“(...). Al respecto, debe tomarse en consideración que en autos no consta prueba alguna, ni del carácter enclavado de alguna parte del terreno, ni de la posesión alegada. Lo indicado se reduce a meras invocaciones de la parte, más sin que se aporte elemento de convicción alguno para el Tribunal. **En este sentido, se aplica el artículo 317 del Código Procesal Civil, en tanto dispone: "La carga de la prueba incumbe: 1) A quien formule una pretensión, respecto a las afirmaciones de los hechos constitutivos de su derecho. 2) A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a las afirmaciones de hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor".** Sobre la carga de la prueba se ha dicho en alguna otra oportunidad, que: "..., en orden a lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil: "(...) La carga de la prueba no supone, pues, ningún derecho del adversario, sino un imperativo del propio interés de cada litigante; es una circunstancia de riesgo que consiste en que quien no prueba los hechos que ha de probar, pierde el pleito. Puede quitarse esta carga de encima, probando, es decir, acreditando la verdad de los hechos que la Ley señala. Y esto no crea, evidentemente, un derecho en el adversario, como si una situación jurídica personal atinente a cada parte; el gravamen de no restar creencia a las afirmaciones que era menester probar y no se probaron. Como en el antiguo dístico, es lo mismo no probar que no existir (...).” (Voto número 262 de las nueve horas cuarenta minutos del diecisiete de junio de mil*



novecientos noventa y cuatro, del Tribunal Superior Segundo Civil, Sección Primera). (resaltado no es del original).

(...). De conformidad con lo anterior, la mera invocación de la parte no es suficiente, si no existe un sólido fundamento probatorio que sirva de demostración de los hechos que se alegan.

En razón de lo anterior, al no haber las condiciones objetivas para que proceda lo pedido, ni prueba de lo afirmado, procede rechazar la demanda de la actora, habida cuenta que su deber de aportar la prueba necesaria, útil y pertinente que demostrara fehacientemente estas circunstancias. Como se ha indicado ut supra, el deber probatorio (que deriva de lo dispuesto en el artículo 317 del Código Procesal Civil supletorio y los numerales 58 inciso f, 82 y 85 del CPCA) obliga a demostrar lo afirmado. Puesto que esta exigencia no se ha visto satisfecha en este caso, no hay posibilidad de acoger lo pedido.” (Resaltado no es del original).

Así mismo la Ley General de Administración Pública, señala en su Capítulo Segundo, específicamente en los artículos 293 y 298 lo referente a la prueba en los que indica expresamente lo siguiente:

“Artículo 293.-

- 1. Con la presentación a que se refiere el artículo 285, los interesados acompañarán toda la documentación pertinente o, si no la tuvieren, indicarán dónde se encuentra.*
- 2. Deberán, además, ofrecer todas las otras pruebas que consideren procedentes.”*

“Artículo 298.-

- 1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común.*
- 2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.”*

En relación a la prueba el Reglamento a la ley N°8968 de la Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales indica en su artículo 68 lo siguiente:



“Artículo 68. Medios de prueba.

Los medios de prueba serán los siguientes:

- a. Documental físico o electrónico;*
 - b. El resultado de un estudio pericial;*
 - c. Declaraciones juradas de los testigos, debidamente autenticadas;*
- Las pruebas de cargo y de descargo deberán ser presentadas junto con la denuncia o la contestación, según corresponda.”*

Visto lo anterior es importante señalar que quien pretenda se tengan por ciertos hechos o situaciones que lesionen o causen algún tipo de perjuicio a sus derechos, **debe acreditar en los términos dichos el daño sufrido y el nexo de causalidad.**

“(…) Esta ex función es compañera sentimental del padre de mi hija al cual le consulte si él le había proveído mi numero personal lo cual respondió que no. Su compañero sentimental me informo que ella tomo mi numero personal mediante el acceso de datos al que ella tenía desde el BAC San José y / o BAC Credomatic. Semanas antes, BAC San José me abordo en 2 ocasiones en el Pricemart de Tibás para ofrecerme un crédito por ende suministre mi información personal como contacto dirección monto de salario anterior y patrón anterior. Esta información callo en manos de la ex funcionaria arriba mencionada en el departamento de oferta de créditos (...).”

“(…)Esta funcionaria aparte de llamarme en 4 ocasiones desde su número celular personal, revelo toda la información a la que ella tuvo acceso almacenada en las bases de datos del BAC San José y / o BAC Credomatic a mi ex pareja sentimental el cual expresamente me dijo que ella tenía acceso a esa información mediante el puesto que ella ejercía en el banco y que él sabía que yo tenía una cuenta morosa y que ellos dos estaban investigando de que el banco es la tarjeta de débito que yo actualmente poseo y quien me ingresa los fondos de la tarjeta (...).”



“(...) Cabe mencionar que todo este acoso se da por motivos de que yo estoy gestionado una pensión alimenticia para mi hija en común con la pareja sentimental de la Señora N.M.R.C. quien abusando del acceso que ella tenía a mi cuenta como funcionaria del BAC Credomatic y/o Bac San José (...),”

“(...) divulgo toda la información que logro recopilar al padre de mi hija quien a su vez me lo informo todo a mi como si fuera un acto totalmente natural y como si mi información personal fuera de uso y acceso público (...).”

“(...) Falta gravísima de invasión a mi privacidad de datos financieros, acoso y divulgación de los mismos y abuso del acceso a la información por parte de la ex funcionaria del BAC. (...).”

“(...) Al compañero sentimental de N.M.R.C. por daños a la moral, manipulación psicológica injuriar y calumniar mi nombre delante de otras personas por tales hechos de los cuales la ex funcionaria es totalmente responsable siendo orientada de los cánones y protocolos aplicables y especificados en su contrato de trabajo con el BAC Credomatic y/o Bac San José.

Podemos indicar la existencia de una vaga manifestación y la falta de comprobación de los hechos descritos, en primer término, el compañero sentimental de la señora N.M.R.C. ni la señora mencionada aparece como denunciados, en este Procedimiento de Protección de Derechos, sobre motivo el cual es la pensión alimenticia, no aparece prueba alguna sobre este punto en concreto.

“(...) El 31 de diciembre, al enterarme de tal abuso y acoso me dirijo telefónicamente al BAC y expongo el caso mediante la creación de un tiquete No. 000000000000. La supervisora del departamento



para el cual N.M.R.C. laboraba me contacta para darle seguimiento al tiquete generado (...)”.

“(...) Durante tales contactos, yo solicite que por favor revisen el usuario de la Promotora de Crédito N.M.R.C. y monitoreen si ella ha estado accediendo a mi cuenta que desde aproximadamente el año 2012 está inactiva, o sea, sin movimientos. La supervisora de Promotoras de Crédito me estuvo contactando y me consulto en dos ocasiones que si yo había solicitado estados de cuenta o reportes a lo cual respondí que no (...)”.

“(...) Por otra parte, en cuanto al BAC nunca recibí resolución escrito del tiquete que formalmente generé. Me comunico en varias ocasiones con el Banco solicitando la resolución escrita e información de lo que información tanto de las personas que estuvieron a cargo del seguimiento como de brindarme información escrita de lo sucedido con el caso. El 23 de marzo a rededor de las 8:30 am converso con J.Ch. del departamento de Calidad el cual se niega a suministrar información alguna de mi caso así como el nombre de la supervisora del grupo de Promotoras de Crédito quien me estuvo contactando en el mes de enero ni tampoco accedió a suministrar respuesta escrita del tiquete generado desde mi correo electrónico. En esta misma fecha el 23 de marzo, termino mi conversación al filo de las 9:40 am con una agente de servicio al cliente del Bac K.V. a quien le solicito me brinde por derecho, una resolución escrita a mi tiquete así como el nombre de la supervisora a cargo de la exfuncionaria c. K.V. me brinda el nombre de M.C.C. como la persona encargada de haber actualizado el estatus de mi queja a nivel interno (...)”.

“(...) A BAC Credomatic y/o Bac San José por vedar toda información solicitada referente a este caso, por falta de colaboración y ninguna respuesta o resolución escrita a mi gestión



formal y escrita haciendo acuso de actuar según procedimientos internos, imposibilitándome de hacer valer mis derechos personales y legales aparados por la ley 8968 (...)”

“(...) b) Por negarme injustificadamente a darme acceso sobre los datos relacionados con mi denuncia formal abierta mediante el tiquete No. 0000000000000000 y ofrecer resolución escrita y formal a mi consulta

Indemnizar con 20 salarios base del cargo Auxiliar Judicial 1 según la Ley de Presupuestos de la Republica. (...)”

“(...) Solicito a BAC San José y/o BAC Credomatic se me informe escrita y ampliamente por medios físicos o electrónicos sobre la totalidad del registro perteneciente a mi como titular de mi cuenta y todo lo relacionado con mi queja No. 00000000000000, personal involucrado y supervisores a cargo de la manipulación de mis datos, según el Artículo 71.- Acceso a la información inicio C. (...)”

Sobre las anteriores afirmaciones, consta a folios 84 y 85 del expediente administrativo, que el día treinta y uno de diciembre la señora M.E.M.A., expone su queja vía telefónica al BANCO BAC SAN JOSÉ S.A por las llamadas acosadoras por parte de la ex colaboradora Rodríguez Carballo, la cual genero el tiquete No.000000000000. En razón de lo anterior, se generó una investigación interna por parte del Departamento de Seguridad e Investigaciones, se realizó un procedimiento interno disciplinario en cual finaliza con el despido de la señora N.M.R.C. (*Ver prueba presentada, visible al folio 16, 22, 24 y 25 del expediente administrativo*).

No obstante, debemos considerar los artículos 38 y 39 del Reglamento a la ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales decreto Ejecutivo N° **37554-JP** los cuales establecen:



*Artículo 38. **Vulnerabilidad de seguridad.** El responsable deberá informar al titular sobre cualquier irregularidad en el tratamiento o almacenamiento de sus datos, tales como pérdida, destrucción, extravío, entre otras, como consecuencia de una vulnerabilidad de la seguridad o que tuviere conocimiento del hecho, para lo cual tendrá cinco días hábiles a partir del momento en que ocurrió la vulnerabilidad, a fin de que los titulares de estos datos personales afectados puedan tomar las medidas correspondientes.*

Dentro de este mismo plazo deberá iniciar un proceso de revisión exhaustiva para determinar la magnitud de la afectación, y las medidas correctivas y preventivas que correspondan.

*Artículo 39. **Información mínima.** El responsable deberá informar al titular y a la Agencia, en caso de vulnerabilidades de seguridad, al menos lo siguiente:*

- a) La naturaleza del incidente;*
- b) Los datos personales comprometidos;*
- c) Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata; y,*
- d) Los medios o el lugar, donde puede obtener más información al respecto.*

Que a pesar de haberse realizado un procedimiento interno disciplinario y concluido con un despido, ciertamente se logra determinar en autos, por parte del banco la omisión de informar al titular de los datos personales la que estos fueron irregularmente tratados, lo mismo que a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Nótese, que el tiquete que se generó la señora M.E.M.A., no se dio respuesta. Lo único que costa en el expediente administrativo y como prueba aportada por el Banco es una captura de pantalla donde se muestra la siguiente indicación “se finaliza la investigación interna, se le tiene que indicar que el caso se envía a jefatura y a recursos humanos y que se procedió de acuerdo a nuestro proceso interno”.

2. Sobre las Pretensiones de la parte denunciante:



*“(...) **Pretensión:** Me acojo a la ley No. 8968 y solicito sea aplicada en su totalidad y solicito un procedimiento administrativo sencillo y rápido ante la Prodhab según el Artículo 13. Garantías efectivas.*

Solicito que la PRODHAB solicite la información necesaria la cual me ha sido vedada por el BAC San José y/o BAC Credomatic imposibilitándome de presentar documentación física y escrita de este caso. Solicito una inspección In Situ en sus archivos o base de datos que confirmen el acceso indebido por parte de la exfuncionaria N.M.R.C. la cual estaba bajo supervisión de esta entidad financiera y la razón de despido de la misma ya que en ningún momento ella ni ningún otro funcionario me contactaron para ofrecerme ningún producto o servicio del banco sino solo fui contactada por esta funcionaria con fines personales y con fines personales divulgo toda la información a la que tuvo acceso. (...)”

Consta que la Agencia, como Órgano rector en esta materia, solicito mediante Resolución N°01 de las nueve horas treinta minutos del catorce de marzo del dos mil dieciséis, se rindiera informe correspondiente sobre los hechos que al efecto son denunciados. Informe que fue contestado el 24 de mayo de 2016. En el respectivo líbello, la denunciada manifiesta haber realizado un procedimiento interno con la finalidad de averiguar la verdad real de los hechos acusados por parte de la denunciada, y finaliza con despido de la colaboradora, atribuyéndole como la responsable de uso distinto de los datos personales. Igualmente, debemos mencionar que existe prueba suficiente que acredita como fue realizado el acceso a esos datos personales. La base de datos del banco fue utilizada por un funcionario que tiene conocimiento y autorización mediante clave, en razón del ejercicio de su puesto de trabajo. Por lo que no ve necesario la Agencia, realizar una inspección In Situ, pues está claro como sucedió la vulneración por un uso inadecuado a los datos



Productos que mantuvo con CREDOMATIC, Tarjeta de Crédito No.0000000000000000 fecha de cierre: 20 de enero de 2014, Tarjeta Crédito No. 0000000000000000, fecha de cierre: 21 de setiembre 2012, Préstamo Personal Colones, Operación No. 0000000000000000, Fecha de apertura:29 de enero de 2013, fecha de ingreso a Cobro Judicial: 28 de agosto 2013, Expediente 13-14655-1170-CJ. (*Ver prueba presentada, visible a folios 110, 111, 112, 113 del expediente administrativo*).

Cabe mencionar el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 37554-JP en cual nos menciona lo siguiente:

*Artículo 11. **Derecho al olvido.** La conservación de los datos personales, que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo diez años, desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo o porque el acuerdo de las partes haya establecido un plazo menor. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados los datos personales de su titular.*

En el caso que nos atiende, existe una normativa especial, la cual es la Ley N°8204, Reforma integral Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, estable en su artículo 22 lo siguiente:

“Artículo 22.-A partir de la fecha en que se realice cada transacción, la institución financiera llevará un registro, en forma precisa y completa, de los documentos, las comunicaciones por medios electrónicos y cualesquiera otros medios de prueba que la respalden, y los conservará por un período de cinco años a partir de la finalización de la transacción.



Dicha información estará a la disposición inmediata del organismo supervisor correspondiente.”

Quiere decir; que el derecho al olvido en materia de comportamiento crediticio es de cinco años a partir del momento que termina las relaciones comerciales. Vista la información; ninguna de esas operaciones comerciales cumple con el plazo para la su eliminación, por lo que no procede acoger dicha pretensión.

En cuanto al traslado al Ministerio Público, debemos indicar que del elenco de los hechos descritos, así como las conclusiones a las que llega la Agencia Protección de Datos de los Habitantes, resulta de mérito testimoniar piezas e informar al Ministerio Público, para que en caso de considerarlo pertinente realice las pesquisas oportunas a fin determinar si pudiesen existir tipos delictivos cometidos.

Lo anterior de conformidad con Ley N°8968 en su artículo 16 inciso g) el cual establece:

ARTÍCULO 16.- Atribuciones

Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes:

*“(...) g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, **y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito.** (...)”*

*“(...) **Solicitud de Sanciones:***

#1: Indemnización con multa de 5 salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 según la Ley de Presupuesto de La Republica



por incumplimiento del Artículo 5 a la hora de la recopilación de mis datos.

#2 Indemnización por falta grave al transmitir fuera del ámbito laboral y fuera del interés comercial la información recolectada y contenida en las bases de datos de BAC CREDOMATIC y/o BAC San José y de cualquiera otra forma emplear mis datos personales para una finalidad distinta de la autorizada por mi como titular de la información.

#3. Indemnización a falta gravísima por: revelar información registrada en un base de datos personales cuyo secreto este obligado a guardar conforme la ley. Por recolectar y transmitir o de cualquier otra forma emplear por parte de personas físicas (N.R.C.) datos sensibles según la definición prevista en el Art 3 de la ley 8968. (...)

Que como se había indicado anteriormente que la señora N.R.C., no se encuentra denunciada en el presente procedimiento, por lo que se encuentra puede ser sujeta tales faltas, por lo que se rechaza dicha pretensión.

“(...) Solicito intervención de la Prodhav ante el BAC San José y/o BAC Credomatic para la revisión y el cumplimiento de los protocolos del BAC San José relacionados con mi derecho de protección y confidencialidad de datos según Artículo 12 de la ley 8968 Protocolos de actuación. (...)”

“(...) Solicito a la PRODHAB velar para que el BAC San José y/o BAC Credomatic cumpla con el Artículos 10 y 16 en su totalidad. (...)”

“(...) Indemnizar con 30 salarios base del cargo de auxiliar Judicial I según la Ley de Presupuestos de la Republica y la suspensión para el funcionamiento del fichero durante 6 meses (...)”.

“(...) Habiendo relatado los hechos resumo mi queja en:



A BAC San José como supervisor de sus funcionarios por revelar información registrada en una base de datos cuyo secreto este obligado a guardar según la ley. Incumplimiento de Artículo 5 incisos A la H por el BAC a la hora de recopilar información. Incumplimiento del Artículo 7 inciso C. (...)”.

Vistos los argumentos anteriormente mencionados y con la prueba aportada al expediente administrativo, podemos concluir que conforme con el Principio de Calidad de la Información, el presupuesto de adecuación al fin, fue vulnerado en este caso en concreto; no por el BANCO BAC SAN JOSÉ S.A, sino por un exfuncionario de banco en ejercicio de sus funciones (Ver folios 16, 22 y 24 del expediente administrativo que la señora N.M.R.C., en su condición de Oficial de Atención Telefónica en el Centro de Contacto y Retención BAC, utilizó el usuario xxxxxxxxx y consultó en el Sistema Siebel). Que en cuanto el acceso y la utilización de la información con un fin distinto, se logra observar efectivamente, que el Banco BAC SAN JOSÉ S.A responde al incidente, tomando acciones correctivas, ordena la apertura de un procedimiento interno y revisando la forma en la que pudo haberse producido el acceso y la recolección de la información, finalizando con la imposición de la pena más fuerte que cabe en una relación laboral. De esta manera, la Agencia entiende que se cumplieron con las obligaciones que las bases de datos deben cumplir para mantener la seguridad físicas y lógicas de los datos personales; tal y como se demuestra con las diligencias realizadas con audio, video y la consulta de la bitácora de usuario del Sistema SIEBEL. Lo que demuestra que la entidad Bancaria, una vez que se percata del incidente en la base de datos a la cual está a cargo; responde inmediatamente en accionar las medidas de seguridad para dar respuesta. Diferente hubiese sido, si el banco no hubiere tomado las acciones correctivas y no hubiere analizado si existió violación al principio de adecuación al fin o no. Por otro lado, no resulta claro, ni demuestra la denunciante, la exacta extensión de la posible revelación, lo único que costa en autos, en la prueba aportada y que pueda



tenerse por demostrado, es la manifestación de la denunciante indicando que la exfuncionaria reveló información sobre la tarjeta; pero es el criterio de la Agencia, esto no alcanza para demostrar con certidumbre y exactitud qué datos personales pudieron haber sido revelados. Igualmente, bajo ningún criterio se logra demostrar cual fue el perjuicio o daño ocasionado, el uso indebido y la repercusión que sufrió la denunciante. Por lo que se observa, que los argumentos no son contestes, más bien, resultan infundados para demostrar el daño producido teniendo que extenderse en exceso la línea de causalidad que permitiría atribuirle una sanción a la entidad bancaria. En cuanto a la vulnerabilidad acontecida, si resulta palmario que la entidad bancaria cometió una violación a los artículos 38 y 39 en el tanto no se informó al titular de los datos personales, ni a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes lo sucedido. La Ley N°8968 califica en su artículo 31 inciso d), como falta gravísima: *“Proporcionar a un tercero información falsa o distinta contenida en un archivo de datos, con conocimiento de ello.”* Un examen de esta causal, desde su perspectiva *contrario sensu*, lleva a la ineludible conclusión que una forma de proporcionar información falsa, es no dar la información de una vulnerabilidad acontecida cuando en se está obligado a darla. Los artículos 38 y 39 del Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 37554-JP, lo que prevén es que si sucede una vulneración automáticamente el responsable de la base de datos, debe informar al titular de los datos lo acontecido, con lo cual, partimos del principio de que si no hay notificación al titular, ni a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, es porque no se ha producido vulneración alguna, al no haberse notificado tanto al titular como a la Agencia de este incidente. Esta falsedad en la información, debe ser sancionada en la forma prevista por normativa señalada. Con lo cual que debe imponerse, en forma ponderada, una multa entre los quince y treinta salarios base de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Sin embargo considerando que el BANCO BAC SAN JOSÉ S.A realizó las acciones necesarias y los



procedimientos internos respectivos para lograr determinar las responsabilidades del caso, se impone una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 31 inciso d) de la Ley N° 8968, por el tanto de **QUINCE** salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UNO MIL COLONES (¢6.951.000.00)**, 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 1, 2, 6, 11, 16 inciso g), 25, 28, 31 inciso d) de la Ley N° 8968; 12, 34, 38, 39, 58 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 8968:

1. Se declara parcialmente con lugar la denuncia interpuesta contra el BANCO BAC SAN JOSÉ S.A presentada por la señora M.E.M.A.
2. Por violación del artículo 31, inciso d) de la Ley No. 8968, se impone al BANCO BAC SAN JOSÉ S.A una sanción pecuniaria de **QUINCE** salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de **SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UNO MIL COLONES (¢6.951.000.00)**, 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.



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

3. En los restantes extremos se rechaza la denuncia planteada.

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 inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE. -**

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