



EXPEDIENTE: 055-09-2016-DEN

RESOLUCION N° 03. AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS DIEZ HORAS DEL CATORCE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **K.T.A.C.** contra **EFX DE COSTA RICA S.A.** y **BANCO PROMERICA.**

RESULTANDO:

1- Que la señora K.T.A.C. presentó formal denuncia contra EFX DE COSTA RICA S.A. y BANCO PROMERICA, en fecha dieciséis de setiembre de dos mil dieciséis, en vista de que EFX de Costa Rica S.A. uso información de su persona sin autorización y que por medio de esa información el Banco Promerica conoció su lugar de trabajo y le enviaron un documento de cobro al fax del lugar donde laboraba, además de llamadas realizadas a su mama realizando el cobro de la deuda que ella mantiene con dicha entidad bancaria. Por lo anterior solicita como pretensión: *“DEL BANCO PROMERICA LA CANCELACION DE MI CUENTA CON ELLOS, QUE SE ME ENTREGUE EL DOCUMENTO BASE QUE FIRME CUANDO SAQUE LA TARJETA, UNA CARTA DE CANCELACION Y QUE NO SE GENERE NINGUNA MANCHA A MI NOMBRE ANTE LA SUGEF. DE EQUIFAX QUE SEA PENADO CON LA MAYOR MULTA ECONOMICA QUE SE LE IMPONE A UNA EMPRESA POR BRINDAR INFORMACION SIN EL CONSENTIMIENTO DEBIDAMENTE FIRMADO MISMA QUE YO NO HE AUTORIZADO A USAR”.*

2- Que mediante resolución N°02 de las ocho horas treinta y siete minutos del siete de octubre de dos mil dieciséis, notificada al denunciado el día once de octubre de los corrientes, se admite la denuncia 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 a EFX DE COSTA RICA S.A. y BANCO PROMERICA, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime 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 recibido en esta Agencia el día catorce de octubre de los corrientes, el señor C.A.V.K. en su condición de Apoderado General Judicial de Banco Promerica, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo requerido.

4- Que mediante documento recibido en esta Agencia el día catorce de octubre de los corrientes, la señora M.S.B. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A., contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo requerido.

5- 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 K.T.A.C. presentó formal denuncia contra EFX DE COSTA RICA S.A. y BANCO PROMERICA, en fecha en fecha dieciséis de setiembre de dos mil dieciséis, en vista de que EFX de Costa Rica S.A. uso información de su persona sin autorización y que por medio de esa información el Banco Promerica conoció su lugar de trabajo y le enviaron un documento de cobro al fax del lugar donde laboraba, además de llamadas realizadas a su mama realizando el cobro de la deuda que ella mantiene con dicha entidad bancaria. Por lo anterior solicita como pretensión: *“DEL BANCO PROMERICA LA CANCELACION DE MI CUENTA CON ELLOS, QUE SE ME ENTREGUE EL DOCUMENTO BASE QUE FIRME CUANDO SAQUE LA TARJETA, UNA CARTA DE CANCELACION Y QUE NO SE GENERE NINGUNA MANCHA A MI NOMBRE ANTE LA SUGEF. DE EQUIFAX QUE SEA PENADO CON LA MAYOR MULTA ECONOMICA QUE SE LE IMPONE A UNA EMPRESA POR BRINDAR INFORMACION SIN EL CONSENTIMIENTO DEBIDAMENTE FIRMADO MISMA QUE YO NO HE AUTORIZADO A USAR”*. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 04 del expediente administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales:

1. Que EFX de Costa Rica S.A. brindara información al Banco Promerica en relación al lugar de trabajo de la denunciante.



2. Que el despido de la denunciante de su anterior lugar de trabajo se debiera a las supuestas gestiones de cobro que alega la denunciante realizaba el Banco Promerica.
3. Que el Banco Promerica realizara llamadas telefónicas y envió de mensajes de texto a terceras personas, realizando el cobro de la deuda que la denunciante mantiene con dicha entidad.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega el denunciante que *“Yo tengo un trámite en cobro administrativo con el Banco Promerica, pero yo fui específica en los medios que podían usar para contactarme, pero la empresa EQUIFAX de COSTA RICA S.A. uso información que yo no le autorizado a poner en su base de datos, la misma es la usa Banco Promerica, para contactar a sus clientes, yo nunca me he negado a pagar, si por situaciones especiales me atrase, nunca me he negado a pagar, pues el banco por medio del buró de crédito que usan, me hicieron un estudio crediticio donde se informaba donde laboraba y me mandaron un fax a mi trabajo, y me llamaron en ocasiones cuando yo en reiteradas llamadas y correos les informaba mis medios de comunicación, últimamente están llamando al # de teléfono que anda mi hijo de 8 años que por obvias razones está a mi nombre, se les ha informado pero aun así sigo recibiendo llamadas al #, llaman a mi mama y le mandan mjs de cobro cuando les solicite que no le informaran a mi mama que en su momento yo no tenía trabajo (...) en 2 ocasiones más recibí llamadas, una recibida por el coordinador del call center, otra recibida por la recepcionista, yo TRABAJABA EN UNA OPERADORA DE COBRO JUDICIAL por lo que no nos eran permitidas ni llamadas ni fax de aviso de cobro, eso me costó mi trabajo (...) la carta no indica que ese sea el detonante del despido, pero sé que puede ser uno de los motivos que pesaron aunque no lo vayan a confirmar el Lic. Así que directamente culpo a EQUIFAX y BANCO PROMERICA”.*



Por su parte el señor C.A.V.K., en su condición de Apoderado General Judicial de Banco Promerica, señala que *“(...) La señora en el cuerpo de la denuncia hace menciones que no acredita adecuadamente mediante elementos probatorios básicos. (...) La denunciante alega que ha enviado múltiples correos electrónicos informando al Banco cuales son los medios autorizados para contactarla, ella indica “mi correo y mi # de teléfono”, de acuerdo al formulario de Conozca su cliente que se adjunta ella misma brindo dos números de celular y un correo electrónico, los cuales son los que se ha estado utilizando para contactarla por el atraso en su deuda, el Banco no la contacta para molestarla o incomodarla, ella adquirió una deuda y no ha cancelado el monto adeudado el Banco está en todo su derecho de contactarla a los números autorizados y hacer valer sus derechos. Rechazo lo indicado a mediados de párrafo, como se demuestra de la misma cadena de correos que la denunciante aporta, todas las comunicaciones que emite el Banco son muy formales y respetuosas, por lo que resulta muy dañino para el nombre y la imagen del Banco que la denunciante indique que se contactó a su mama y que además se le dijo que la denunciante no tenía trabajo, (...) para demostrar este punto la denunciante aporta una carta firmada por quien dice ser su mama, la cual no cumple con los requisitos de legalidad para ser tomada como prueba. Rechazo el alegato de que la denunciante perdió su trabajo por las comunicaciones que el banco le hiciera, tan falaz es el comentario que aporta una carta de despido que en ningún lugar indica el motivo por el despido, tan es así que se indica que el despido es con responsabilidad patronal. (...) No existe elemento probatorio que permita acreditar que mi representada ha lesionado derecho alguno del denunciante. (...) No acredita de manera alguna el denunciante una sola de sus manifestaciones, razón por la cual no es posible que prospere su denuncia, lo que si demuestra es la mala fe con la que está litigando donde clara y fehacientemente deja ver a la luz, que su verdadera intención es extorsionar al Banco para que se le condone una deuda por ella adquirida y que no puede afrontar. (...)”*



Por otro lado, la señora M.S.B. en su condición de Apoderado Generalísimo sin límite de suma de EFX de Costa Rica S.A., indica en su libelo de contestación: “**1.** *Que mi representada desconoce cualquier gestión que el recurrente haya realizado ante las oficinas de alguna Institución Bancaria.* **2.** *Se rechazan los hechos acusados, toda vez que la información que utilizó la entidad bancaria, según los alegatos de la denunciante, no fueron suministrados por mi representada (...).* **6.** *El Banco Promerica nunca ha realizado consultas de la señora K.T.A.C. por medio del sistema de Equifax, esto se puede comprobar en el Estudio Completo de Uso Exclusivo para EFX de Costa Rica S.A. que se adjunta, donde se detallan los usuarios de Equifax que han consultado a esta persona.* **7.** *La señora A.C. alega que se le han enviado mensajes de texto con información de cobro de la deuda que posee con la entidad bancaria, de lo cual no aporta prueba que indique con exactitud los números telefónicos mediante los cuales se envían dichos mensajes, para que compruebe de esta manera que es Equifax quien utiliza su información, como lo quiere hacer ver. Así mismo los correos electrónicos que aporta como prueba son comunicaciones entre la recurrente y el Banco Promerica, no existiendo ninguna relación con Equifax, pues no existe correo electrónico dirigido o con respuesta de mi representada.* **8.** *Tampoco se deduce en la nota de despido que aporta la recurrente, que este despido sea por los temas que indica en el escrito de la denuncia, tratándose únicamente de su inferencia, sin que se mencione de manera tacita o expresa la participación de Equifax. (...)*” (resaltado no es del original).

Vistos los argumentos antes mencionados y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, se observa que de la prueba aportada por la denunciante la misma no permite corroborar los hechos alegados en la presente denuncia, por cuanto los mismos refieren a comunicaciones realizadas por correo electrónico entre la denunciante y funcionarios del Banco Promerica en relación a la deuda que mantiene la aquí denunciante con dicha entidad financiera y que se encuentra pendiente de pago. Lo que genera un vacío en el cuadro factico, que deriva en la



imposibilidad para que esta Agencia pueda confirmar los hechos descritos por la denunciante, pues no es suficiente la sola manifestación para tener por ciertos los hechos narrados. En este sentido cabe mencionar que todo aquel que pretenda se tengan por ciertos los hechos argumentados, estará obligado a demostrar lo manifestado, es decir le corresponderá la carga de la prueba.

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 d' sítico, 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.” (Subrayado no es del original).

De igual manera 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 tuvieran, 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:

“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.”

Así mismo cabe mencionar que la misma denunciante acepta mantener una deuda con el Banco Promerica, indicando *“Yo tengo un trámite en cobro administrativo con el Banco Promerica (...)”*, por lo que es claro que dicha entidad está en todo el derecho de realizar las gestiones de cobro para recuperar los saldos insolutos, siempre y cuando se realicen al deudor, lo cual manifiesta dicha entidad que han realizado y no como manifiesta la denunciante que han realizado llamadas a terceras personas, lo cual no logra demostrar. Es por lo antes mencionado, que la pretensión de la denunciante para que el Banco Promerica cancele la cuenta que mantiene con esta entidad financiera, no tiene fundamento alguno y lo procedente es rechazar la denuncia en este punto.

Por otro lado en relación a la empresa denunciada EFX de Costa Rica S.A., tampoco logra demostrar la denunciante que dicha empresa haya brindado información al Banco Promerica, sobre su lugar de trabajo o números de teléfono, por medio de



los cuales se le haya podido contactar de forma alguna, pues tal y como se logra observar en el reporte suministrado por EFX de Costa Rica S.A. visible a folio 47 y 48 del expediente administrativo, esta empresa no mantiene ese tipo de datos personales de la denunciante en sus bases de datos, por el contrario es el Banco Promerica en su libelo de contestación quien aporta el Formulario Conozca a su Cliente, en el cual se observa que la propia denunciante suministro de forma voluntaria sus números de teléfono, correo electrónico y lugar de trabajo que tenía en ese momento. Es decir, dicha información la mantenía el Banco Promerica en sus bases de datos, por lo que no requería consultar la misma para contactar a la denunciante, lo cual manifiesta dicha entidad que realizo a los números de teléfono y correo electrónico que se indican en dicho formulario y niegan enfáticamente que se hayan comunicado con terceras personas, situación que como ya menciono supra no logra demostrar la denunciante, así como el supuesto envió de un documento vía fax al trabajo que tenía en ese momento la denunciante.

Así las cosas y visto lo anterior es claro que la prueba aportada por la denunciante no constituye un asidero probatorio suficiente e idóneo que permita a esta Agencia corroborar sus alegatos, por el contrario queda claro el derecho que ostenta el Banco Promerica para con la denunciante en los términos ya indicados, y por parte de EFX de Costa Rica S.A., se observa que no mantienen en sus bases de datos la información que alega la denunciante, por la cual se le contacto, razón por la cual lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 7, 12, 16 inciso e) de la Ley N° 8968; y los artículos 12, 58, siguientes y concordantes del Reglamento No. 37.554-JP a dicha Ley:



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

1. Se declara sin lugar la denuncia planteada por **K.T.A.C.** contra **EFX DE COSTA RICA S.A.** y **BANCO PROMERICA**, en los términos ya indicados.

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 de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB